

**UPAYA GURU PEMBIMBING MENGATASI KONFLIK ANTAR  
SISWA DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA  
NEGERI 21 PEKANBARU**



**Oleh**

**FAHMUJI**

**NIM. 10613003323**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1432 H/ 2011 M**

**UPAYA GURU PEMBIMBING MENGATASI KONFLIK ANTAR  
SISWA DI SEKOLAH MENENGAH PERTAMA  
NEGERI 21 PEKANBARU**

Skripsi

Diajukan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Islam  
(S.Pd.I.)



Oleh

**FAHMUJI**

**NIM. 10613003323**

**JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
1432 H/ 2011 M**

## **ABSTRAK**

### **Fahmuji (2010) : Upaya Guru Pembimbing Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru**

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui bentuk konflik antar siswa. (2) Untuk mengetahui faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa. (3) Untuk mengetahui upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa. (4) Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah 7 orang guru pembimbing. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP Negeri 21 Pekanbaru. Untuk mengumpulkan data digunakan teknik wawancara dan observasi. Data wawancara dan dianalisa dengan kualitatif dan data obsevasi dianalisa dengan teknik kuantitatif kemudian disimpulkan secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan upaya yang dilakukan guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi konflik antar siswa di sekolah menengah pertama negeri 21 pekanbaru sudah tergolong maksimal dimana upaya yang dilakukan oleh guru pembimbing dapat diprsentasekan sebanyak 76.66% dan tidak ada upaya yang dilakukan oleh guru pembimbing dapat dipersentasekan sebayak 23.33%.

Temuan tentang upaya yang dilakukan guru Pembimbing mengatasi konflik antar siswa di sekolah menengah pertama negeri 21 pekanbaru adalah diawali dengan studi kasus dengan melihat catatan poin kesalahan siswa, absen kelas dan laporan dari guru kemudian baru dibuat program mengenai dalam mengatasi konflik. Dalam pelaksanaan guru pembimbing memberikan layanan sesuai dengan kondisi siswa yaitu layanan informasi. Setelah layanan tersebut diberikan, guru pembimbing mengadakan evaluasi, kemudian layanan tersebut ditindak lanjuti dengan kegiatan pendukung yaitu kegiatan kunjungan rumah dan dilengkapi juga dengan berkomunikasi dan bekerja sama dengan pihak sekolah seperti kepala sekolah, guru mata pelajaran, guru walikelas, TU termasuk juga wali murid.

## **ABSTRACT**

### **Fahmuji (2010): Counselors' Efforts Solving Conflicts among Students at State Junior High School 21 Pekanbaru**

The purposes of this study are (1) To find out the form of conflict among students (2) To find out the factors causing conflicts among students (3) To determine the Counselor's efforts solving conflicts among students, (4) To know the factors supporting and inhibiting efforts to mentor teachers in dealing with conflicts among students.

This research is descriptive quantitative research. The subjects of this research are seven tutors. While the object of this research are the efforts made by the Counselor in dealing with conflicts among students at State Junior High School 21 Pekanbaru. To collect the data used interview and observation techniques. Data were analyzed with a qualitative interview and observation data were analyzed by using quantitative and qualitative concluded.

The result of research showed that the effort which the counselor did solving the conflict among students at State Junior High School 21 Pekanbaru is categorized maximum where counselors' efforts can be presented as much as 76.66% and 23.335 cannot be presented.

Counselor's effort solving conflicts among students at State Junior High School 21 Pekanbaru started from case study by looking at students' mistakes, absence and the reports of teacher that planning the program to solve the conflict. In its implementation the counselor gives the services according to students' condition it is information services. After presenting those services, the counselor evaluated it, then those services will be followed up by supplementary activities like visiting home, and completed by communication and cooperation with the sides of school like principal, tutor, classroom teacher, administration and included students' parents.

## ص خ لم

فاهموجي (٢٠١٠): محاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب بالمدرسة الإعدادية الحكومية ٢١ باكنبارو.

كانت أهداف هذا البحث هي: (١) لمعرفة أنواع الصراعات بين الطلاب، (٢) لمعرفة العوامل التي تسبب الصراعات بين الطلاب، (٣) لمعرفة محاولة المشرف في التغلب على بين الطلاب، (٤) لمعرفة العوامل الإضافية و العارضة لمحاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب. ونوع هذا البحث هو بحث صفي نوعي. الموضوع لهذا البحث سبعة مشرفين. بينما الهدف محاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب بالمدرسة الإعدادية الحكومية ٢١ باكنبارو. استخدمت طرق المقابلة و الملاحظة في جمع البيانات. ثم تحلل بيانات المقابلة نوعيا و تحلل بيانات الملاحظة نوعيا ثم استنتبط نوعيا.

تدل نتائج البحث أن محاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب الإعدادي ٢١ باكنبارو على المستوى الكامل حيث كانت المحاولة التي فعلها المشرف يمكن نسبته بقدر ٧٦. ٦٦ في المائة و ما لا يمكن نسبته بقدر ٢٣. ٣٣ في المائة.

والبيانات عن محاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب محاولة المشرف في التغلب على الصراعات بين الطلاب بالمدرسة الإعدادية الحكومية ٢١ باكنبارو يبتدئ من دراسة المشكلة بالنظرة إلى كتابة أخطأ الطلاب، كش الحضور و تقارير المدرس ثم صنع البرنامج عن التغلب على الصراعات. يقدم المشرف في أدائها الخدمات طبقا لظروف الطلاب على شكل خدمة المعلومات. ثم بعدها يقيم المشرف وتتبع الخدمات بالانشطات الإضافية نحو الزيارة إلى البيوت و الاتصالات و المشاركة بجوانب المدرسة نحو مدير المدرسة، المدرس، ولي الفصول، قسم الإدارة وداخل فيها آباء الطلاب.

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN .....	i
PENGESAHAN .....	ii
PENGHARGAAN .....	iii
PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR BAGAN .....	xi
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	7
C. Permasalahan.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
 <b>BAB II    KAJIAN TEORI</b>	
A. Konsep Teoretis .....	11
B. Penelitian yang Relevan .....	21
C. Konsep Operasional .....	23
 <b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	25
B. Objek dan Subjek Penelitian .....	25
C. Populasi dan Sampel .....	25
D. Teknik Pengumpulan Data .....	26
E. Teknik Analisis Data .....	27
 <b>BAB IV    PENYAJIAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Deskripsi Secara Umum SMP Negeri 21 Pekanbaru.....	28
B. Penyajian Data .....	37
C. Analisis Data .....	88
 <b>BAB V    PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	94
B. Saran .....	96

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial dan makhluk pribadi. Sebagai makhluk sosial, ia berinteraksi dengan lingkungannya dan tidak dapat hidup sendiri. Sebagai makhluk pribadi, ia adalah individu yang merupakan satu kesatuan yang utuh. Dapat diartikan bahwa individu yang satu dengan individu yang lain akan mengalami perkembangan yang khas di dalam kehidupannya.

Dalam perkembangannya manusia harus berhubungan dengan manusia lain, yang paling penting adalah reaksi yang timbul sebagai akibat hubungan tersebut. Reaksi tersebut yang menyebabkan tindakan seseorang menjadi bertambah luas. Misalnya, kalau seseorang berkelahi, dia memerlukan reaksi, mungkin yang berwujud pujian atau celaan yang kemudian akan mendorong tindakan-tindakan selanjutnya.

Perubahan yang tampak pada manusia dalam berinteraksi yaitu pada masa remaja karena masa remaja merupakan masa penghubung atau masa peralihan dari masa kanak-kanak ke masa dewasa. Pada periode ini terjadi perubahan besar dan esensial mengenai kematangan fisik dan psikis. Masa remaja adalah masa penuh gejolak karena pada pertumbuhan fisik terjadi ketidak seimbangan. Hal ini mempengaruhi perkembangan berfikir, bahasa,



emosi, dan sosial. Masa remaja ini biasanya dimulai ketika anak secara seksual menjadi matang<sup>1</sup>.

Masa remaja usia sekolah memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pertama, masa remaja sebagai periode peralihan atau masa pancaroba yaitu peralihan dari anak-anak menuju masa dewasa, ia tidak termasuk golongan anak, tetapi ia tidak juga termasuk golongan orang dewasa, sehingga status remaja menjadi tidak jelas.
2. Masa remaja sebagai masa perubahan yaitu perubahan dalam segi fisik, mental dan psikologis.
3. Bahwa masa remaja sebagai usia yang bermasalah yaitu ketidakmampuan mereka untuk mengatasi masalahnya sesuai dengan apa yang ia yakini, yang pada akhirnya penyelesaian masalah tidak sesuai dengan harapan mereka.
4. Masa mencari identitas, yang berupa usaha untuk menjelaskan siapa dirinya dan apa perannya dalam masyarakat.
5. Masa yang menimbulkan kegelisahan atau ketakutan. Disatu pihak mereka ingin mendapatkan pengalaman baru sebanyak-banyaknya tetapi dipihak lain mereka merasa belum mampu melakukan berbagai hal, akhirnya mereka hanya dikuasai oleh perasaan gelisah<sup>2</sup>.

Jadi masa remaja sekolah adalah masa yang rentan akan terjadinya masalah, Menurut Hurlock ada dua alasan remaja berada pada masa sulit dan bermasalah yaitu pertama, sepanjang masa anak-anak permasalahan sebagian diselesaikan oleh orang tua dan guru-guru, sehingga kebanyakan remaja tidak berpengalaman mengatasi masalah. Kedua, karena remaja merasa diri mandiri, sehingga mereka ingin mengatasi masalahnya sendiri dan menolak bantuan orangtua dan guru<sup>3</sup>.

Selaras dengan jiwa remaja dalam usia sekolah yang berada dalam transisi dari masa kanak-kanak menuju dewasa, sering sekali konflik dan pertentangan terjadi dalam diri remaja tersebut, diantaranya :

---

<sup>1</sup> Sugeng Hariadi, dkk. *Perkembangan Peserta Didik* (Semarang : IKIP Semarang Pers, 1999), h. 6

<sup>2</sup> Hurlock. E. B. 1991. *Psikologi Perkembangan*, (Jakarta : Erlangga, 1991), h. 207

<sup>3</sup> *Ibid.*, h. 208

1. Pengakuan atas kepemilikan sesuatu yang bukan haknya
2. Perkelahian/ tawuran
3. Persaingan merebutkan sesuatu
4. Tersinggung, dendam, sakit hati
5. Tuntutan atas hak seperti tidak membayar hutang.<sup>4</sup>

Adapun motif yang mendorong mereka melakukan tindakan kejahatan di atas antara lain:

1. Untuk memuaskan kecenderungan keserakahan.
2. Meningkatkan agretifitas dan dorongan seksual.
3. Salah asuh dan salah didik orang tua, sehingga anak menjadi manja dan lemah mental.
4. Hasrat untuk berkumpul dengan kawan senasib dan sebaya, dan kesukaan untuk meniru-niru
5. Kecenderungan pembawaan yang patologis atau abnormal.
6. konflik batin sendiri, dan kemudian menggunakan mekanisme pelarian diri dan pembelaan diri yang irasioanal.<sup>5</sup>

Jadi dapat diartikan konflik merupakan suatu proses sosial antar dua orang atau lebih (kelompok) dimana salah satu pihak berusaha meyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya.<sup>6</sup>

Konflik bukan hanya terjadi dalam lingkungan umum seperti tempat keramaian, pesta- pesta tetapi sering juga terjadi dalam lembaga pendidikan. Sering kita jumpai permasalahan yang terjadi pada siswa, baik permasalahan itu terjadinya antar teman sendiri, kelompok antar kelompok, bahkan ada antara sekolah. Akibat konflik tersebut bermula dari hal-hal yang sangat kecil, seperti ejek mengejek orang tua, saling berebut sesuatu benda, atau pacar, dan yang lain . Dari permasalahan tersebut tidak mudah untuk mendamaikan kembali dan untuk mewujudkan lagi hubungan yang harmonis. Dan apabila

---

<sup>4</sup> Prayitno, *layanan mediasi*, (Jurusan Bimbingan dan Konseling , Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, 2004). h. 5

<sup>5</sup> Jhon. W. Santrock, *Adolescencen Perkembangan Remaja*(Jakarta: Erlangga, 2003), h. 536.

<sup>6</sup> Drs. H. abu ahmadi, “*Sosiologi Pendidikan*”, (Jakarta : rineka cipt, 2004), h. 53

tidak didamaikan permasalahan itu akan meluas dan akan mengakibatkan adanya korban. Untuk menghindari memperluasnya masalah dan untuk menghindari akan terjadinya korban dalam lingkungan sekolah sangat pentingnya peran dari seorang guru Pembimbing (konselor) dalam menjalin hubungan baik kembali. Guru Pembimbing merupakan orang terdekat dengan siswa oleh sebab itu dituntut untuk memiliki kompetensi dan kemampuan dalam menumbuhkan suasana harmonis bagi siswa – siswinya dan Guru Pembimbing seharusnya mempunyai program kerja yang bisa menghindari akan terjadinya konflik.

Sebelum terjadinya konflik yang ditimbulkan oleh siswa dan penyebab-penyebabnya, maka upaya yang dapat dilakukan oleh seorang guru pembimbing adalah memberikan layanan bimbingan dan konseling Berdasarkan SK mendikbud No. 025/01/1995 tentang petunjuk teknis ketentuan pelaksanaan jabatan fungsional dan angka kreditnya, menyatakan bahwa “ bimbingan dan konseling adalah pelayanan bantuan untuk siswa baik secara perseorangan maupun kelompok agar mampu mandiri dan berkembang serta optimal dalam bidang pribadi, bimbingan belajar, bimbingan belajar dan bimbingan karir melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung, berdasar norma-norma yang berlaku.<sup>7</sup> Salah satu layanan utama yang dilaksanakan guru pembimbing mengatasi konflik adalah layanan informasi.

Layanan informasi merupakan layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang guru pembimbing terhadap siswa baik individu maupun

---

<sup>7</sup> Prayitno, *Buku III Pelayanan Bimbingan dan Konseling SMU* ( Padang : Rineka Cipta, 1997), h.11

kelompok dalam rangka pengentasan masalah, dan pemahaman siswa secara pribadi yang bertujuan pengembangan diri yang optimal”.<sup>8</sup> Tujuan umum layanan informasi adalah untuk keperluan hidup sehari-hari dan perkembangan diri klien.

Untuk mencapai tujuan dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yaitu layanan informasi di sekolah maka diperlukan suatu organisasi yang baik. Di beberapa sekolah sering dijumpai bahwa pelaksanaan layanan BK tanpa adanya organisasi yang memadai walaupun adanya organisasi tetapi di dalamnya melaksanakan tugas-tugas layanan BK di sekolah hanya dibebankan kepada guru pembimbing.<sup>9</sup>

Guru pembimbing tidak bisa melaksanakan layanan BK tanpa adanya suatu organisasi dan kerjasama kepada pihak-pihak yang berkaitan yaitu kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru mata pelajaran dan staf sekolah lainnya dan mereka semua juga secara bersama menjalin hubungan kerja sama dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling. Dengan hubungan kerja sama kepada petugas lain dalam melaksanakan tugas-tugasnya maka BK menjadi BK pola yang jelas. Hingga tidak ada lagi dirasakan seolah-olah guru pembimbing adalah berperan sebagai polisi sekolah atau jaksa sekolah.

SMPN 21 Pekanbaru terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 639. Sekolah ini sudah menetapkan bimbingan dan konseling menjadi satu hal pendorong dan pembantu untuk mencapai tujuan pendidikan nasional.

---

<sup>8</sup> Prayitno. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, (Jakarta : Rineka cipta, 2001), h. 10

<sup>9</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Manajemen Bimbingan dan Konseling di Sekolah* (Bandung: Alfabeta 2003) , h. 97.

Dalam pencapaian tujuan tersebut, SMPN 21 Pekanbaru menetapkan 7 orang guru BK untuk dapat memberikan layanan-layanan bimbingan dan konseling kepada siswa. Dengan layanan – layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa, guru-guru Pembimbing akan dapat membantu sekolah untuk mencapai tujuan pendidikan dan dapat menjadikan siswa berkembang secara optimal baik kepribadian, sosial, kognitif, intelektual, dan emosional.

Berdasarkan pengamatan awal (Studi Pendahuluan) peneliti menemukan bahwa, dalam lembaga pendidikan ini masih terdapat gejala-gejala sebagai berikut:

1. Masih ada sebagian siswa yang pengakuan atas kepemilikan sesuatu yang bukan miliknya.
2. Masih banyak terjadi perkelahian antar siswa.
3. Masih ada sebagian siswa yang mempersaingkan atau merebutkan sesuatu, seperti alat – alat belajar.
4. Masih ada sebagian siswa yang tersinggung, dendam, sakit hati dengan teman sendiri.
5. Masih ada juga sebagian siswa yang di tuntutan atas haknya. Seperti siswa tidak membayar kas.

Berdasarkan gejala-gejala di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul: “Upaya Guru Pembimbing Mengatasi Konflik antar Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru”

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kasalahan dalam memahami judul penelitian ini, maka perlu adanya penegasan istilah, yaitu:

1. “Upaya” sering disamakan dengan kata “usaha” yang mempunyai arti yaitu usaha dan cara yang dilakukan untuk memecahkan suatu masalah.<sup>10</sup> Jadi yang dimaksud upaya guru BK dalam kajian ini adalah usaha –usaha yang dilakukan guru pembimbing (konselor) dalam menumbuhkan kepercayaan diri siswa SMPN 21 Pekanbaru.
2. Guru pembimbing adalah guru yang mempunyai tugas dan tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam kegiatan pembimbingan terhadap sejumlah peserta didik.<sup>11</sup>
3. ‘Konflik’ berasal dari bahasa latin *configure* yang berarti saling memukul. Konflik berarti suatu proses sosial antar dua orang atau lebih (kelompok) dimana salah satu pihak berusaha meyingkirkan pihak lain dengan menghancurkan atau membuatnya tidak berdaya.<sup>12</sup> Jadi, arti konflik dalam penelitian ini yaitu perselisihan yang terjadi pada siswa seperti, berkelahi.
4. Siswa adalah pengertian siswa adalah pelajar atau anak (orang) yang melakukan aktifitas belajar.
5. Konflik antar siswa adalah perselisihan yang terjadi pada siswa satu dengan siswa lain sehingga dapat mengganggu kelancaran belajar siswa.

---

<sup>10</sup> Peter Salim dan Yenni Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), h. 1092

<sup>11</sup> Bambang Harianto, Artikel Bimbingan dan Konseling, 2006, h. 6

<sup>12</sup> Artikel dari Kementerian Sosial RI. *Konflik*, (<http://www.depsos.go.id> 19 Juni 2007)

6. Jadi Upaya Guru Pembimbing mengatasi konflik antar siswa adalah usaha yang dilakukan oleh Guru BK dalam menumbuhkan dan mengembangkan hubungan yang harmonis antar siswa agar terhindar dari konflik.

### **C. Permasalahan**

#### **1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka persoalan yang mengitari penelitian ini adalah:

- a. Upaya yang dilakukan Guru Pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa belum memperoleh hasil seperti yang diharapkan
- b. Tujuan Guru Pembimbing mengatasi konflik antar siswa belum tercapai
- c. Konflik antar siswa yang sering terjadi
- d. Proses dan pelayanan BK masih banyak kendala
- e. Kurangnya keinginan atau ketertarikan peserta didik untuk mengikuti layanan bimbingan dan konseling
- f. Kurangnya pemahaman peserta didik dalam kegiatan layanan BK
- g. Belum diketahuinya bentuk- bentuk konflik di sekolah
- h. Belum diketahuinya penyebab terjadinya konflik di sekolah
- i. Belum diketahuinya faktor pendukung dan penghambat terjadinya konflik di sekolah

## 2. Pembatasan Masalah

Mengingat banyaknya masalah yang mengitari penelitian ini, seperti yang dikemukakan dalam identifikasi masalah di atas, maka penulis mengfokuskan pada upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di Sekolah Menengah Pertama di Negeri 21 Pekanbaru.

## 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka dapat di susun rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Apa bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru ?
- b. Apa faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru ?
- c. Apa upaya yang dilakukan guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru ?
- d. Apa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru ?

## **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru.



- c. Untuk mengetahui upaya guru pembimbing SMP N 21 Pekanbaru mengatasi konflik antar siswa.
- d. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMPN 21 Pekanbaru.

## 2. Kegunaan Penelitian

Adapun dengan hasil penelitian ini, penulis berharap berguna untuk:

- a. Bagi Penulis, sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Jurusan Kependidikan Islam konsentrasi Bimbingan dan Konseling. Dan sebagai penambahan wawasan keilmuan penulis dalam bidang bimbingan dan konseling.
- b. Bagi guru pembimbing, untuk lebih melaksanakan layanan bimbingan dan konseling secara efektif sehingga lebih bermanfaat.
- c. Bagi sekolah, hasil penelitian ini meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling disekolah itu sendiri.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Teoretis**

##### **1. Pengertian Upaya Guru Pembimbing**

Penelitian ini berkenaan dengan upaya guru Pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa. Upaya sering diartikan dengan “usaha”. Menurut Peter Salim dan Yenny Salim upaya adalah “berbagai usaha yang telah dilakukan untuk memecahkan suatu masalah”<sup>1</sup>. Dengan demikian Upaya dapat diartikan suatu tindakan yang telah dilakukan dengan berbagai usaha untuk memecahkan suatu masalah.

Guru pembimbing sering disebut dengan “konselor sekolah”. Konselor adalah suatu tunjukan kepada petugas di bidang konseling yang memiliki sejumlah kompetensi dan karakteristik pribadi khusus yang diperoleh melalui pendidikan professional”<sup>2</sup>.

Hal ini berarti, upaya guru BK adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh orang yang bertugas dalam bidang bimbingan dan konseling yang memiliki sejumlah kompetensi dan karakteristik pribadi khusus dengan berbagai usaha untuk mengatasi konflik antar siswa.

---

<sup>1</sup> Peter Salim dan Yenny Salim , *Op.Cit* .h. 1092

<sup>2</sup> Andi Mampiare . *Kamus Istilah Konseling & Terapi*. (Jakarta PT. Raja Grafindo Persada. 2006). h.70.

## 2. Pengertian Konflik

Pengertian konflik menurut etimologi atau bahasa ‘Konflik’ berasal dari bahasa latin yaitu *conflict* yang pada awalnya dari kata *confligere*, *con* (yang berarti ‘bersama’ atau ‘bersaling-silang’) dan ditambah kata *fligere* (yang berarti ‘tubruk’ atau ‘bentur’).

Konflik menurut terminology atau secara istilah atau harafiahnya adalah ‘perbenturan’ antara dua pihak yang tengah berjumpa dan bersilang jalan pada suatu titik kejadian, yang berujung pada terjadinya benturan. Konflik itu pada umumnya didefinisikan sebagai suatu peristiwa yang timbul karena adanya niat-niat bersengaja antara pihak-pihak yang berkonflik itu. Dalam peristiwa seperti ini, konflik akan merupakan suatu pertumbukan antara dua atau lebih dari dua pihak, yang masing-masing mencoba menyingkirkan pihak lawannya dari arena kehidupan, atau setidaknya menaklukkannya dan mendegradasikan lawannya itu ke posisi yang lebih kecil.<sup>3</sup>

Konflik juga dapat diartikan proses terjadi ketika tindakan satu orang mengganggu tindakan orang lain.<sup>4</sup>

Jadi dapat dipahami bahwa konflik adalah pertentangan antara dua pihak atau lebih di mana salah satu pihak berusaha menyingkirkan pihak lain, konflik dapat terjadi antar individu, antar kelompok kecil, bahkan antar bangsa dan negara.

Konflik itu bisa bersifat terpendam, tetapi bisa pula bersifat terbuka. Konflik bisa pula bermula dari perbedaan kepentingan materil dan yang akan tetapi bisa pula bermula dari perbendaan dan pertentangan kepentingan ideologi.

---

<sup>3</sup> Artikel dari Kementerian Sosial RI, *Op. Cit.*

<sup>4</sup> Shelley, E, Taylor, Letitia Anne Peplau, David O, Sears, *Psikologi Sosial* (Jakarta :kencana. 2009), h. 232

### 3. Bentuk Konflik antar Siswa

Bentuk konflik antar siswa konflik menurut Robby i. Chandra adalah sebagai berikut :

- a. Adanya ketegangan yang diekpresikan.
- b. Adanya sasaran/ tujuan atau pemenuhan kebutuhan yang dilihat berbeda, yang dirasa berbeda, atau yang sesungguhnya bertentangan.
- c. Kecilnya kemungkinan untuk pemenuhan kebutuhan yang dirasakan.seperti tawuran hanya untuk pemuasan dan pelampiasan.
- d. Adanya kemungkinan bahwa masing- masing pihak dapat menghalangi pihak lain dalam mencapai tujuannya.<sup>5</sup>

Adapun ciri- ciri individu yang sedang mengalami konflik antara lain sebagai berikut :

- a. Ragu- ragu dalam bertindak
- b. Pola pikiran individu itu kacau
- c. Timbul rasa dendam, benci, saling curiga.
- d. Sedih
- e. Pendiam
- f. Tidak tenang
- g. gegabah<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Robby i. Chandra. Konflik dalam hidup sehari- hari.(yogyakarta: kanisius, 1992), h.30

<sup>6</sup> Pengembangan sikap pribadi, (<http://windrati00.wordpress.com>, 30 April 2009),

#### **4. Faktor Penyebab Terjadinya Konflik**

Konflik merupakan situasi yang wajar dalam setiap masyarakat dan tidak satu pun masyarakat yang tidak pernah mengalami konflik antar individu antar anggotanya atau dengan kelompok masyarakat lainnya. Kesimpulannya sumber konflik itu sangat beragam dan kadang sifatnya tidak rasional. Oleh karena kita tidak bisa menetapkan secara tegas bahwa yang menjadi sumber konflik, sebagaimana yang dikatakan oleh beberapa ahli diantaranya :

Menurut Anoraga suatu konflik dapat terjadi karena:

a. Perbedaan pendapat

Suatu konflik yang terjadi karena perbedaan pendapat dimana masing-masing pihak merasa dirinya benar, tidak ada yang mau mengakui kesalahan, dan apabila perbedaan pendapat tersebut amat tajam maka dapat menimbulkan rasa kurang enak, ketegangan dan sebagainya.

b. Salah Paham

Salah paham merupakan salah satu hal yang dapat menimbulkan konflik. Misalnya tindakan dari seseorang yang tujuan sebenarnya baik tetapi diterima sebaliknya oleh individu yang lain.

c. Ada pihak yang dirugikan

Tindakan salah satu pihak mungkin dianggap merugikan yang lain atau masing-masing pihak merasa dirugikan pihak lain sehingga seseorang

yang dirugikan merasa kurang enak, kurang senang atau bahkan membenci.

d. Perasaan sensitive

Seseorang yang terlalu perasa sehingga sering menyalah artikan tindakan orang lain. Contoh, mungkin tindakan seseorang wajar, tetapi oleh pihak lain dianggap merugikan.<sup>7</sup>

Selanjutnya mengutip pendapat Schmuck, Kusnarwatiningsih mengemukakan bahwa kategori sumber-sumber terjadinya konflik ada empat, yaitu :

- a. Adanya perbedaan fungsi dalam organisasi,
- b. Adanya pertentangan kekuatan antar orang dan subsistem,
- c. Adanya perbedaan peranan, dan
- d. Adanya tekanan yang dipaksakan dari luar kepada organisasi.<sup>8</sup>

Jadi, dapat disimpulkan ada beberapa faktor penyebab konflik diantaranya:

- a. Perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.

Setiap manusia adalah individu yang unik. Artinya, setiap orang memiliki pendirian dan perasaan yang berbeda-beda satu dengan lainnya. Perbedaan pendirian dan perasaan akan sesuatu hal atau lingkungan yang nyata ini dapat menjadi faktor penyebab konflik sosial, sebab dalam menjalani hubungan sosial, seseorang tidak selalu sejalan dengan kelompoknya.

---

<sup>7</sup> Saputro, *Ilmu Sosial*, (Jakarta : Erlangga, 2003), h. 85

<sup>8</sup> Kusnarwatiningsih, *Ilmu Pendidikan Sosial*, (Jakarta : Erlangga, 2007), h. 148

- b. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.

Seseorang sedikit banyak akan terpengaruh dengan pola-pola pemikiran dan pendirian kelompoknya. Pemikiran dan pendirian yang berbeda itu pada akhirnya akan menghasilkan perbedaan individu yang dapat memicu konflik.

- c. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok.

Manusia memiliki perasaan, pendirian maupun latar belakang kebudayaan yang berbeda. Oleh sebab itu, dalam waktu yang bersamaan, masing-masing orang atau kelompok memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Kadang-kadang orang dapat melakukan hal yang sama, tetapi untuk tujuan yang berbeda-beda.

- d. Komunikasi

Salah pengertian yang berkenaan dengan kalimat, bahasa yang sulit dimengerti, atau informasi yang mendua dan tidak lengkap akan menyebabkan timbulnya konflik.

## **5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Upaya Guru Pembimbing**

Guru pembimbing dalam memberikan layanan yang didalamnya terdapat caracara untuk mengatasi konflik antar siswa, dapat dipengaruhi beberapa faktor yaitu:

- a. Faktor kepribadian guru Pembimbing

Faktor kepribadian prasyarat seseorang untuk menjadi guru.

Faktor kepribadian merupakan faktor penentu bagi seseorang apakah

bisa bekerja, baik sebagai pendidik atau pembimbing. Sebagai pendidik atau pembimbing yang baik atau sebagai perusak. Sebagaimana yang dinyatakan Zakiah Daradjat dalam tulisannya kepribadian guru, sebagai berikut :

Kepribadian itulah yang akan menentukan apakah ia menjadi pendidik dan Pembina yang baik bagi anak didiknya, atau kah akan menjadi perusak atau penghancur bagi hari depan anak didiknya, terutama bagi anak didik yang masih kecil (tingkat sekolah dasar) dan mereka yang sedang mengalami kegoncangan jiwa (tingkat menengah).<sup>9</sup>

Adapun sifat-sifat pribadi yang harus dimiliki seorang guru pembimbing, yaitu :<sup>10</sup>

- 1) Luwes maksudnya tidak kaku, fleksibel dalam bersosialisasi dengan orang lain,
- 2) Hangat maksudnya nyaman / betah berkomunikasi dengan orang lain, wajahnya seria / senyum serai komunikasi lancar,
- 3) Dapat menerima orang lain,
- 4) Terbuka,
- 5) Dapat merasakan penderitaan orang lain,
- 6) Mengenal dirinya sendiri baik dari segi positif dan negatif,
- 7) Tidak berpura-pura (jujur),
- 8) Menghargai orang lain,
- 9) Tidak mau menang sendiri,
- 10) Objektif maksudnya menerima apa adanya.

Dengan demikian dapatlah dilihat kepribadian guru pembimbing selaku pendidik tercermin dalam memberikan layanan. Dan dalam memberikan layanan terutama layanan informasi hendaknya guru pembimbing memiliki sifat-sifat pribadi tersebut. Dengan demikian kepribadian guru pembimbing merupakan salah satu faktor pendidik yang diperhatikan.

---

<sup>9</sup> Zakiah Daradjat, *Kepribadian Guru*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1982), h. 16

<sup>10</sup> E.A. Munro, Dkk, *Penyuluhan (Counseling) Suatu Pendekatan Berdasarkan Keterampilan*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 1983), h. 29



b. Faktor pengalaman dan pengetahuan guru pembimbing

Layanan bimbingan dan konseling tidak dapat berjalan dengan efektif apabila tidak didukung dengan profesionalismenya guru pembimbing. Dalam melayani siswanya dengan terprogram secara efektif, apabila kurang atau tidak didukung oleh faktor pengalaman bekerja.<sup>11</sup>

c. Faktor tingkat pendidikan guru pembimbing

Pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah memiliki latar belakang pendidikan yang sangat bervariasi baik itu ditinjau dari segi jenjang maupun program, sehingga kemampuan untuk menanggulangi kenakalan siswa akan berbeda-beda.<sup>12</sup>

## **6. Upaya Guru Pembimbing Mengatasi Konflik antar Siswa**

Setelah memahami gejala-gejala dan faktor penyebab terjadinya konflik antar siswa, maka seorang guru pembimbing harus memberikan layanan bimbingan dan konseling layanan informasi untuk mengatasi konflik antar siswa. Layanan informasi merupakan layanan konseling yang diselenggarakan oleh seorang guru pembimbing terhadap seorang siswa atau kelompok dalam rangka pemberian informasi atau pemahaman yang bermaksud untuk pengentasan masalah pribadi, baik dalam kehidupan sehari-hari maupun dalam memenuhi kebutuhannya dimasa depan. Dalam suasana tatap muka dilaksanakan interaksi langsung antara

---

<sup>11</sup> Teguh Wiyono, (<http://www.Lampungpost.com/cetak/cetak.php.id>, 2003,) 21 Mei 2009

<sup>12</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Pengantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah* (Jakarta : PT Rineka Cipta, 2008), h. 253

siswa/ klien dan guru pembimbing, membahas tentang masalah konflik antar siswa yang sering dialami siswa/ klien . pembahasan tersebut bersifat mendalam menyentuh hal-hal penting tentang bahaya bagi diri klien, bersifat meluas meliputi berbagai siswa yang menyangkut permasalahan klien, namun juga bersifat spesifik menuju kearah pengentasan masalah.<sup>13</sup>

Layanan informasi sangat penting bagi siswa karna layanan informasi merupakan layanan yang memberikan pemahaman siswa untuk bersikap dan bertindak laku sehari- hari, sebagai pertimbangan bagi arah pengembangan diri, dan sebagai dasar pengambilan keputusan.

#### a. Tujuan Layanan Informasi

Tujuan umum layanan informasi adalah bila dikuasai informasi tertentu oleh peserta layanan , informasi tersebut selanjutnya digunakan oleh peserta untuk keperluan hidupnya sehari- hari dan perkembangan dirinya.

Adapun tujuan khusus dari layanan informasi adalah :

- 1) Pemecahan masalah ( apabila peserta mengalaminya)
- 2) Untuk mencegah timbulnya masalah
- 3) Untuk mengembangkan dan memelihara potensi yang ada.
- 4) Memungkinkan peserta yang bersangkutan membuka diri dalam mengaktualisasikan hak-haknya.

---

<sup>13</sup> Prayitno., *Layanan informasi* (Jurusan Bimbingan dan Konseling , Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, 2004). h. 1

- 5) Mampu memahami dan menerima diri dan lingkungan secara objektif, positif, dan dinamis.
- 6) Mengambil keputusan
- 7) Mengarahkan diri untuk kegiatan- kegiatan yang berguna sesuai dengan keputusan yang diambil.
- 8) Mengaktualisasikan diri secara terintegrasi<sup>14</sup>

b. Pentahapan

Secara umum menyeluruh dan umum, proses layanan informasi tentang dari kegiatan awal sampai akhir yaitu:

- 1) Ceramah,
- 2) Tanya jawab
- 3) Diskusi
- 4) Dan penilaian

Sedangkan menurut Dewa Ketut Sukardi upaya guru pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa adalah sebagai berikut:

- 1) Kerjasama dengan pihak dalam sekolah.
  - a) Seluruh tenaga pengajar dan tenaga kependidikan lainnya di sekolah.
  - b) Guru seluruh tenaga administrasi di sekolah.
  - c) Osis dan organisasi yang lainnya.
- 2) Kerjasama dengan pihak di luar sekolah.
  - a) Orang tua siswa
  - b) Organisasi profesi ABKIN (Asosiasi Bimbimngan dan Konseling Indonesia).
  - c) Lembaga/organisasi kemasyarakatan.
  - d) Tokoh masyarakat.<sup>15</sup>

Adapun tugas guru pembimbing adalah sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> Ibid., h. 2-3

<sup>15</sup> Ibid., h. 64

- 1) Memasyarakatkan pelayanan bimbingan kepada segenap warga sekolah, orang tua siswa, dan masyarakat.
- 2) Menyusun program bimbingan
- 3) Melaksanakan program bimbingan
- 4) mengadministrasikan pelayanan bimbingan
- 5) Menilai program dan pelaksanaan bimbingan
- 6) memberikan tindak lanjut terhadap hasil penilaian.<sup>16</sup>

Apabila guru pembimbing mengetahui tugasnya dan mengetahui upaya yang telah tercantum diatas maka guru pembimbing hendaknya harus melaksanakan layanan BK agar pola BK menjadi jelas.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian yang relevan adalah yang digunakan sebagai perbandingan dan menghindari manipulasi terhadap sebuah karya ilmiah dan menguatkan bahwa penelitian yang penulis lakukan benar-benar belum pernah dilakukan oleh orang lain. Penelitian terdahulu yang relevan pernah dilakukan oleh :

1. Candra Harahap 2008 dengan judul “Upaya Guru Bimbingan dan Konseling dalam Menumbuhkan Kepercayaan Diri Siswa di Sekolah Menengah Pertama Negeri 20 Pekanbaru”. Rumusan masalah : Bagaimana upaya guru bimbingan dan konseling dalam menumbuhkan kepercayaan diri siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana upaya guru bimbingan dan konseling dalam menumbuhkan kepercayaan diri siswa. Adapun penelitian yang dilakukan oleh penulis dilaksanakan mulai dari bulan Juli hingga Desember 2008 dan dilaksanakan di SMP Negeri 20 Pekanbaru yang beralamat di Jalan Abadi KM. 7.5 Arengka.

---

<sup>16</sup> Thantawy, *Manajemen Bimbingan dan Konseling* (Jakarta: PT Pamator Pressindo, 1995) h. 97

Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah guru BK yang ada di SMPN 20 Pekanbaru, sedangkan Objek dari Penelitian ini adalah upaya yang dilakukan oleh guru BK dalam menumbuhkan kepercayaan diri siswa. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru BK SMP Negeri 20 Pekanbaru yang berjumlah 5 orang. Teknik analisis datanya adalah deskriptif kualitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya guru bimbingan dan konseling dalam menumbuhkan kepercayaan diri siswa termasuk pada kategori sudah “Maksimal”, karena hasil akhir dari jawaban “ya” sebanyak 116 dengan persentase 77.33% sedangkan tidak hanya 34 dengan persentase 22.66 % , sehingga terletak pada rentang 76 – 100 %. Meskipun penelitian Candra Harahap sama dengan penelitian yang dilakukan penulis, tetapi pada hakikatnya penelitian penulis sangat berbeda. Hal ini terlihat dari judul penelitian penulis. yaitu mengenai upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa.

2. Mei Lany Indrawati pada tahun 2005 dengan judul “Efektifitas Layanan Konseling Kelompok dalam Mengurangi Terjadinya Konflik Siswa di SMP Muhammadiyah Sapuran”. Rumusan Masalah dari penelitian ini adalah bagaimana efektifitas layanan konseling kelompok dalam mengurangi terjadinya konflik siswa di SMP Muhammadiyah? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui efektifitas layanan konseling kelompok dalam mengurangi terjadinya konflik siswa di SMP Muhammadiyah. Metode penelitian ini adalah metode eksperimen. Hasil

penelitian ini menunjukkan perubahan yang signifikan, dapat dilihat dalam perhitungan menggunakan uji Wilcoxon dengan  $Z_{hitung} = (-2,118) < Z_{tabel} (1,96)$  berarti hipotesis diterima, dimana siswa yang sering mengalami konflik dalam tingkatan tinggi menurun atau tidak tingkat konflik yang dialaminya menjadi sedang atau rendah sesudah mengikuti konseling kelompok. Penelitian ini mempunyai kesamaan dengan penelitian saya namun, ia menggunakan reliabilitas dan validitas dengan uji wilcosom karena layanan ini belum dilakukan di sekolah tersebut penelitian ini menggunakan metode eksperimen. Sedangkan, saya menggunakan deskriptif kualitatif dengan menggunakan prosentase.

### **C. Konsep Operasional**

Konsep operasional ini merupakan konsep yang digunakan untuk memberikan batasan terhadap konsep teoritis, agar tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam penafsiran penulisan ini. Penelitian ini berkenaan dengan usaha yang dilakukan guru BK dalam mengatasi konflik pada siswa.

Adapun indikator upaya guru pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa adalah:

1. Memberikan layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
2. Melakukan pendekatan-pendekatan tertentu terhadap siswa dalam pemberian layanan.
3. Menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik

4. Ikut merasakan akan keresahan dan keluhan siswa yang mengalami konflik dengan ucapan verbal.
5. Mengembangkan konsep diri positif siswa.
6. Guru pembimbing memberikan penjelasan tentang pengaruh konflik terhadap prestasi belajar disekolah.
7. Memberikan ide- ide dan inisiatif kepada siswa.
8. Menganjurkan siswa untuk memikirkan terlebih dahulu setiap tindakan yang akan dilakukan.
9. Menganjurkan siswa agar berbuat lebih baik dan menjauhkan diri dari perkara yang menyebabkan terjadinya konflik.
10. Mengevaluasi layanan yang sudah diberikan.
11. Menindak lanjuti hasil evaluasi.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 21 Pekanbaru, rentang waktu yang diperlukan adalah dari tanggal 15 Juli sampai dengan 19 Agustus 2010. Pemilihan lokasi ini berdasarkan atas permasalahan-permasalahan yang diteliti ada di lokasi ini, dan dari segi tempat, waktu, biaya penulis sanggup untuk melakukan penelitian di SMP Negeri 21 Pekanbaru.

##### **B. Objek dan Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah guru pembimbing yang ada di SMP N 21 Pekanbaru, sedangkan objek dari penelitian ini adalah upaya mengatasi konflik antar siswa.

##### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini ada 7 orang guru pembimbing di SMP N 21 Pekanbaru. Mengingat populasi dari penelitian ini tidak banyak, hanya berjumlah 7 orang guru pembimbing maka peneliti tidak melakukan penarikan sampel. Jadi semua subjek diteliti, sehingga penelitian ini disebut dengan penelitian populasi. Guru pembimbing sebagai subyek penelitian dijadikan informan utama, sedangkan kepala sekolah, guru mata pelajaran, dan siswa dijadikan sebagai subjek pendukung.



#### **D. Teknik Pengumpulan Data.**

Untuk mendapatkan data yang benar-benar mendukung dalam penelitian ini, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara, data penelitian ini dikumpulkan dengan teknik:

1. Observasi: yaitu dengan melakukan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yaitu upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa. Untuk melakukan pengamatan atau observasi, peneliti menyiapkan instrumen berupa daftar checklist. Pengamatan atau observasi dilakukan di ruangan kelas ketika guru pembimbing memberikan layanan. Tujuan dari observasi ini untuk mencari data tentang upaya yang dilakukan guru pembimbing mengatasi konflik.
2. Wawancara : Teknik wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.<sup>1</sup>Wawancara dilakukan dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian (guru pembimbing) dan kepada informan pendukung penelitian. Untuk melakukan wawancara peneliti menyiapkan instrument wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mencari bentuk- bentuk konflik antar siswa, faktor- faktor terjadinya konflik antar siswa, dan untuk mencari data tentang faktor- faktor yang mendukung dan menghambat upaya guru pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa.

---

<sup>1</sup>Ridwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 29.

## E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan persentase.<sup>2</sup> setelah data terkumpul maka langkah berikutnya adalah menganalisa secara kualitatif dan kuantitatif. Data yang bersifat kualitatif dipaparkan dengan teknik deskriptif, yaitu teknik menggambarkan fenomena yang diperoleh dengan apa adanya, kemudian diklasifikasikan dan digambarkan dengan kalimat, sedangkan data kuantitatif yang berbentuk angka-angka yang dipersentasekan dan ditafsirkan. Dengan rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Dengan keterangan, yaitu:

P	= Persentase
F	= Frekuensi
N	= Total Nilai

Maka ditentukan hasil persentase jawaban atau hasil penelitian ini sebagai berikut:

76% - 100%	= Maksimal
50% - 75%	= Kurang maksimal
0% - 49 %	= Tidak maksimal <sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian*. (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 245-246

<sup>3</sup> *Ibid*, h. 245-246

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Secara Umum SMP Negeri 21 Pekanbaru**

##### **1. Sejarah Berdirinya**

Pada tahun 1991 dibangunlah sebuah disekolah dilokasi Jl. Soekarno Hatta No. 639 Pekanbaru. Selesai pembangunan gedung sekolah maka bukalah pendaftaran untuk pertama khas dengan jumlah siswa 82 orang, dengan jumlah pengajar sebanyak 28 orang guru.

Awal berdiri, sekolah diberi nama SMP Negeri 21 Tampan, kemudian diganti lagi dengan nama SMP Negeri 21 Tampan, pada tahun 1997 sekolah berganti nama lagi sesuai dengan ketentuan pemerintah menjadi SLTP 20 Pekanbaru dan nama ini bertahan hingga tahun 1998. Pada tahun yang sama sekolah diubah mejadi SLTP Negeri 21 Pekanbaru hingga tahun 2001. kemudian terjadi perubahan menjnadi SMP Negeri 21 Pekanbaru dan nama tersebut bertahan sampai sekarang ini. Sejak berdiri SMP Negeri 21 Pekanbaru ini, dari tahun ketahun terjadi peningkatan siswanya. Hal ini membuktikan bahwa sekolah sangat dibutuhkan guna menunjang peningkatan kualitas sumber daya manusia yang lebih baik guna generasi muda pekanbaru dan sekitarnya khususnya.

Adapun nama-nama kepala sekolah yang pernah menjabat di SMP Negeri 21 Pekanbaru ini adalah sebagai berikut :

- a. Mustafa Syaid (1991-1999)
- b. Drs. Marsulin Jhon (2000-2002)

c. H. Mardi S S.Pd (2003-2007)

d. Bismarck MM (2008 - sampai sekarang)

SMP Negeri 21 Pekanbaru bertempat di jalan Soekarno\_Hatta No. 639 Pekanbaru. Jumlah Total kelas dari kelas VII sampai dengan kelas IX disekolah ini adalah 27 kelas, yaitu lokal untuk kelas VIII dan 9 lokal untuk kelas IX. Jumlah siswa perkelas sekitar lebih kurang 45 orang siswa.

## 2. Keadaan Guru

**TABEL IV.1**

**Keadaan Tenaga Edukatif/Guru Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru**

No	Guru	Jumlah	Persentase
1	Laki- laki	14	18%
2	Perempuan	64	82%
Jumlah Keseluruhan		78	100%

*Sumber Data : Kepala Tata Usaha SMPN 21 Pekanbaru*

Tenaga edukatif/ guru di SMP Negeri 21 Pekanbaru keseluruhannya berjumlah 78 guru, adapun guru laki- laki berjumlah 14 guru dengan persentase 18%, sedangkan guru perempuan berjumlah 64 guru dengan persentase 82 %.

**TABEL IV.2**  
**Daftar Nama Pegawai Tenaga Administrasi/Tu Sekolah Menengah Pertama**  
**Negeri 21 Pekanbaru**

No	Nama	TTL	Jabatan	Alamat
	(1)	(2)	(3)	(4)
1	Rusdialis	Inhu,15-03-1960	Ka. TU	Jl. Adi sucito
2	Armaini	Kumuning,15-11-1969	TU	Putri tujuh
3	Yusmaidar	Pekanbaru, 20-05-1960	TU	Jl. Rawa Bng
4	Asnil	Simp. Empat	TU	Jl.Pembangunan
5	Nurmailis	Pd.Panjang,22-08-1961	TU	Jl. Sakai Panam
6	Hj. Inderiyeni	Mr.Air haji,00-00-1965	TU	Taman Arengka
7	Zahara	Tl. Dalam, 01-07-1959	TU	Jl. Rj Dewa
8	Yurna Wilis	Ampalu, 05-09-1952	TU	Putrid tujuh
9	Agus Salim	Bengkalis, 04-11-1964	TU	Sukarno-hatta
10	Asni Hayati	Binjai, 01-03-1964	TU	Jl. Rasamala

*Sumber Data : Kepala Tata Usaha SMPN 21 Pekanbaru*

Pegawai tenaga administrasi di smp negeri 21 pekanbaru berjumlah 10 pegawai, yang diketuai oleh rusdialis. Adapun pegaiwai laki- laki berjumlah 2 orang dan pegawai perempuan berjumlah 8 orang.

### 3. Keadaan Siswa

Siswa yang diterima di SMP Negeri 21 Pekanbaru adalah siswa SD/MI yang berasal dari tamatan sekolah umum maupun agama. Keadaan siswa SMP Negeri 21 Pekanbaru pada tahun ajaran 2009/2010 berjumlah 1130 siswa. Siswa pada kelas VII berjumlah 387 siswa yang terdiri dari 185 laki- laki dan 193 perempuan, siswa pada kelas VIII berjumlah 360 siswa yang terdiri dari 150 laki- laki dan 210 perempuan, sedangkan siswa pada

kelas IX berjumlah 392 terdiri dari 213 laki-laki dan 179 perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini:

**Tabel IV.3**  
**Keadaan Siswa SMP Negeri 21 Pekanbaru**  
**Tahun 2009 / 2010**

No	Kelas	Siswa				Jumlah
		Laki-laki	%	Perempuan	%	
1	VII	185	48,9	193	51,1	378
2	VIII	150	41,7	210	58,3	360
3	IX	213	54,3	179	45,7	392
Jumlah		548	48,4	582	51,6	1130

*Sumber Data : kepala Tata Usaha SMPN 21 Pekanbaru*

#### 4. Kurikulum

Kurikulum adalah satu hal yang penting dalam menentukan keberhasilan suatu program pembelajaran di sekolah.

Kurikulum yang digunakan SMP Negeri 21 Pekanbaru sejak berdiri sampai sekarang adalah sebagai berikut:

- a. Kurikulum 1994
- b. Kurikulum 1999
- c. Kurikulum 2004 (KBK)
- d. KTSP (Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan)

Kurikulum yang ditetapkan di SMP Negeri 21 Pekanbaru sekarang adalah (KTSP) kurikulum ini merupakan pengembangan dari kurikulum KBK, hanya saja pada KTSP sekolah diberikan wewenang yang sebenarnya dalam keseluruhan sistem pembelajaran di sekolah, yaitu:

- a. Kurikulum ini membuat perencanaan pengembangan kompetensi subjek didik lengkap dengan hasil belajar dan indikatornya sampai dengan kelas
- b. Kurikulum ini membuat pola pembelajaran tenaga kependidikan dan sumber daya lainnya untuk meningkatkan mutu hasil belajar, oleh karena itu perlu adanya perangkat kurikulum, Pembina kreatifitas dan kemampuan tenaga pendidikan serta pengembangan system informasi kurikulum.
- c. Kurikulum ini dapat mengiring peserta didik memiliki sikap mental belajar mandiri dan menentukan pola yang sesuai dengan dirinya
- d. Kurikulum ini menggunakan prinsip evaluasi yang berkelanjutan sesuai dengan identifikasi yang telah dicapai.

Kurikulum ini menekankan pada pencapaian kompetensi siswa, baik secara individual maupun secara kelompok dengan menggunakan sebagai metode atau pendekatan yang bervariasi, sumber belajar yang digunakan pada kurikulum ini tidak hanya guru yang efektif akan tetapi siswalah yang menemukan materi yang ingin dicapai, mencakup lingkungan belajar yang menyenangkan agar peserta didik terasa nyaman, senang dan termotivasi untuk belajar mandiri.

Dalam konsep kurikulum ini disusun berdasarkan kemampuan dasar minimal yang harus dikuasai oleh peserta didik setelah menyelesaikan suatu pelajaran. Kurikulum tersebut sedemikian sehingga kurikulum tersebut terdiri atas:

a. Pendidikan Agama

- 1) Pendidikan Agama Islam
- 2) Pendidikan Agama Kristen

b. Pendidikan Dasar Umum

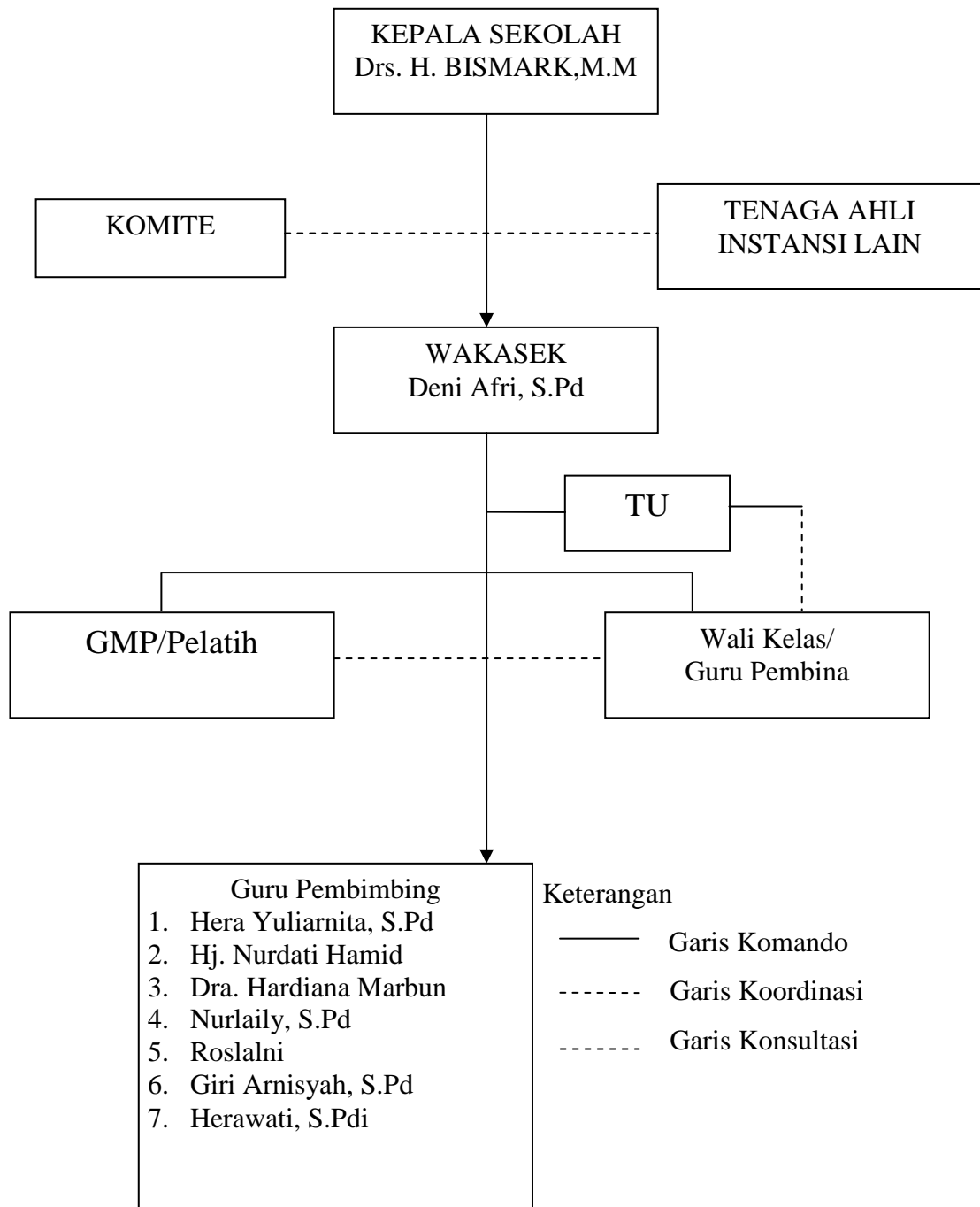
- 1) Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.
- 2) Matematika
- 3) Ilmu Pengetahuan Alam yang terdiri atas :
  - a) Biologi
  - b) Fisika
  - c) Kimia
- 4) Bahasa Indonesia
- 5) Ilmu Pengetahuan Sosial Yang terdiri atas :
  - a) Sejarah
  - b) Geografi
  - c) Ekonomi
- 6) Penjaskes
- 7) Muatan Lokal yang terdiri atas :
  - a) TAM (Tulisan Arab melayu)
  - b) KKM (Kriteria Ketuntasan Minimal)
  - c) TIK (Teknik Informatika Komputer)



## 5. Keadaan BK

Sekolah SMP Negeri 21 Pekanbaru sudah berdiri sejak tahun 1990, ketika itu belum ada BK. Pada tahun 1992-1994, sekolah ini sudah memiliki 1 orang guru pembimbing yaitu Drs. Mansulin Jhon. Tahun 1994-2000, guru pembimbing ditambah 2 orang yaitu ibu Roslaili dan ibu Nurdati Hamid. Tahun 2001 bapak Drs. Mansulin Jhon diangkat menjadi kepala sekolah di SMP Negeri 21 Pekanbaru. Maka, jabatannya sebagai guru pembimbing digantikan dengan 2 orang guru pembimbing tersebut. Pada tahun yang sama pula kepala sekolah mengangkat ibu Hera Yuliarnita S.Pd menjadi guru pembimbing di SMP Negeri 21 Pekanbaru. Karena kepala sekolah ini berasal dari S1 BK di UNRI hingga dia sangat memahami bahwa pentingnya guru pembimbing di sekolah. Pada tahun 2006 dengan kepala sekolah H. Marbun guru pembimbing ditambah 3 orang lagi yaitu Nurlayli, Dra. Hadiana Marbun dan Herawati. Maka, sampai pada tahun 2009/2010 dengan kepala sekolah Drs. H. Bismark mempunyai 7 orang guru pembimbing di sekolah SMP Negeri 21 Pekanbaru. Yang menjadi koordinator BK di SMP Negeri 21 Pekanbaru adalah Hera Yuliarnita S.Pd dan 6 orang guru pembimbing lainnya adalah anggota. Ketujuh guru pembimbing di sekolah ini sudah membagi tugasnya dengan memiliki siswa asuh kurang lebih sebanyak 150 orang .

**Bagan IV. 1**  
**Struktur Orgsnisasi Pelayanan BK di Sekolah SMP Negeri 21 Pekanbaru**  
**Tahun 2009-2010**



#### 6. Fasilitas BK di sekolah

Adapun fasilitas-fasilitas yang menunjang pelaksanaannya bimbingan dan konseling di SMP Negeri 21 Pekanbaru ini adalah:

- a. Ruang konseling yang dapat digunakan untuk konseling individual
- b. Meja dan kursi untuk konseling kelompok dan bimbingan kelompok
- c. Satu papan informasi yang digunakan untuk memberi informasi-informasi tentang pengembangan diri siswa
- d. Lemari yang digunakan untuk menyimpan arsip-arsip dan data-data siswa
- e. Buku kasus siswa
- f. Seperangkat kursi tamu
- g. Seperangkat meja diskusi
- h. Meja kursi guru pembimbing
- i. Poster-poster tentang pemahaman siswa
- j. Air minum di rung BK
- k. Papan tata tertip

## **B. Penyajian Data.**

### **1. Penyajian data tentang bentuk- bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru**

Untuk mengumpulkan data tentang bentuk- bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru maka penulis menggunakan teknik wawancara, penulis melakukan dengan tujuh responden. Di sini penulis akan mengemukakan hasil wawancara secara naratif, untuk lebih jelasnya lihat pada lampiran:

Hasil wawancara tentang bentuk- bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru diantaranya :

- a. Pengakuan atas kepemilikan sesuatu yang bukan haknya
- b. Perkelahian/ tawuran
- c. Persaingan merebutkan sesuatu
- d. Tersinggung, dendam, sakit hati

### **2. Penyajian data faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru**

Untuk mengumpulkan data tentang faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru maka penulis menggunakan teknik wawancara, penulis melakukan dengan tujuh responden. Di sini penulis akan mengemukakan hasil wawancara secara naratif, untuk lebih jelasnya lihat pada lampiran:

Hasil wawancara tentang faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru diantaranya:

- a. Perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.

- b. Perbedaan latar belakang kebudayaan sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.
  - c. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok.
  - d. Komunikasi yang salah
3. Penyajian data upaya yang dilakukan guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru

Untuk mendapatkan data tentang upaya yang dilakukan guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru. Maka penulis menggunakan teknik observasi yang dilakukan terhadap guru pembimbing sebagai konselor sekolah ditempat penulis melakukan penelitian, observasi ini penulis lakukan sebanyak 21 yang dibagi untuk 7 orang guru pembimbing, yaitu 3 kali observasi terhadap setiap guru pembimbing jadi jumlah observasinya yang penulis lakukan sebanyak 21 kali. Selain itu penulis juga kuatkan dengan wawancara terhadap guru BK, Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Tata usaha sekolah sebagai data informan dalam penelitian ini.

**TABEL IV. 4**  
**Hasil Observasi Upaya Guru Bk A dalam Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa mengatasi konflik antar siswa.	0	1	0	1	0	1
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	0	1	1	0
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	0	1	0	1	0
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	0	1	1	0	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	1	0
<b>JUMLAH</b>		7	3	8	2	9	1
<b>PERSENTASE</b>		70%	30%	80%	20%	90%	10%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru A

Berdasarkan tabel di atas hasil observasi dengan guru A, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi pertama pada guru BK A, menunjukkan bahwa guru BK A melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70 % dan guru BK A tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK A dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Kamis, 15 Juli 2010. jam 10.30-11.10 WIB tergolong cukup maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK A, menunjukkan bahwa guru BK A melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK A tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK A dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Senin, 26 Juli 2010 jam 9.15 – 9.50 WIB tergolong maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK A, menunjukkan bahwa guru BK A melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 9 kali dengan persentase 90% dan guru BK A tidak melakukan aspek-espek sebanyak 1 kali dengan persentase 10 %. Maka dengan ini, guru BK A dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Kamis, Kamis, 29 Juli 2010. jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong maksimal.

**TABEL: IV. 5**  
 Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK A Mengatasi Konflik antar  
 Siswa di SMP N 21 Pekanbaru

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru A				Jum lah	Persen Tase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100%	-	-	3	100%
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	3	100%	-	-	3	100%
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	-	-	3	100%	3	100%
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100%	-	-	3	100%
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	3	100%	-	-	3	100%
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	3	100%	-	-	3	100%
JUMLAH		24	80%	6	20%	30	100%

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru A dari table.IV. 4



Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru A, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK A memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK A memberikan layanan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK A memberikn layanan bimbingan dan konseling kepada siwa dalam mengatasi konflik antar siswa.
2. Guru BK A menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK A menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan guru BK A melakukan pendekatan maksimal untuk mengatasi konflik antar siswa.
3. Guru BK A menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK A melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK A maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik sebelum memberikan layanan bimbingan dan konseling.
4. Guru BK A memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.. Hal ini dilakukan oleh guru BK A sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK A maksimal dalam melakukan

layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK A mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK A tidak melakukan sebanyak 3 kali dengan persentase 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK A tidak maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif terhadap dalam mengatasi konflik antar siswa.
6. Guru BK A sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK A sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK A sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
7. Guru BK A memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK A memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK A tidak maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.

8. Guru BK A melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK A bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100%. hal ini menunjukkan bahwa guru BK A maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
9. Guru BK A memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Yaitu dengan memberi keyakinan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66% dan yang tidak melakukan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33% maka guru BK A dinyatakan cukup maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK A mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK A mengevaluasi layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 % . Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK A maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.

**TABEL IV. 6**  
**Hasil Observasi Upaya Guru BK B dalam Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru.**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	0	1	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	0	1	1	0
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	0	1	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	1	0	1	0
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	0	0	1	0	1
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	0	0	1	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	0	1
<b>JUMLAH</b>		7	3	7	3	8	2
<b>PERSENTASE</b>		70%	30%	70%	30%	80%	20%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru B

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru B, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi pertama pada guru BK B, menunjukkan bahwa guru BK B melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK B tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK B dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Senin, 19 Juli 2010, jam 8.00 – 8.40 WIB tergolong cukup maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK B, menunjukkan bahwa guru BK B melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK B tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK B dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Selasa, 27 Juli 2010 jam 11.50 – 12.30 WIB tergolong cukup maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK B, menunjukkan bahwa guru BK B melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 dengan persentase atau 80% dan guru BK B tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK B dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Senin, 2 Agustus 2010 jam 8.00 – 8.40 WIB tergolong maksimal.

**TABEL: IV. 7**  
**Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK B Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru B				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100%	-	-	3	100%
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
JUMLAH		22	73.33%	8	26.66%	30	100%

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru B dari table.IV. 6

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK B, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK B memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa , hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK B memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK B memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siwa.
2. Guru BK B menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK B menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa.
3. Guru BK B menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK B melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK B maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik.
4. Guru BK B memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.. Hal ini dilakukan oleh guru BK B sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Dan yang tidak sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK B cukup maksimal dalam memahami keluhan atau keresahan siswa.

5. Guru BK B mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK B mengembangkan konsep diri positif pada siswa yang mengalami konflik sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan yang tidak sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK B cukup maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif kepada siswa.
6. Guru BK B sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK B sebagai motivator terhadap siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % , Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK B cukup maksimal sebagai motivator terhadap siswa.
7. Guru BK B memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK B memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK B cukup maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa.
8. Guru BK B melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi



selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK B bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Dan yang tidak melakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. hal ini menunjukkan bahwa guru BK B tidak maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.

9. Guru BK B memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Yaitu dengan memberi keyakinan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66% dan yang tidak melakukan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33% maka guru BK B dinyatakan cukup maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK B mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK B mengevaluasi layanan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Yang tidak di evaluasi sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK B cukup maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.

**TABEL IV. 8**  
**Hasil Observasi Upaya Guru BK C dalam Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	0	1	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	1	0
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	1	0	1	0
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	0	1	0	1	0
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	0	1	0	1	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	0	1
<b>JUMLAH</b>		8	2	8	2	9	1
<b>PERSENTASE</b>		80%	20%	80%	20%	90%	10%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru C

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru C, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi pertama pada guru BK C, menunjukkan bahwa guru BK C melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK C tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK C dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Selasa, 20 Juli 2010 jam 9.30 – 10.10 WIB tergolong maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK C, menunjukkan bahwa guru BK C melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK C tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK C dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Kamis, 22 Juli 2010 jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK C, menunjukkan bahwa guru BK C melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 9 kali dengan persentase 90% dan guru BK C tidak melakukan aspek-espek sebanyak 1 kali dengan persentase 10 %. Maka dengan ini, guru BK C dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Selasa, 4 Agustus 2010 jam 9.30 – 10.10 WIB tergolong maksimal.

**TABEL: IV. 9**

Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK C Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru C				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100%
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100 %	-	-	3	100%
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	3	100 %	-	-	3	100%
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100 %	-	-	3	100%
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	3	100 %	-	-	3	100%
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
Jumlah		25	83.33%	5	16.66%	30	100%

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru C dari table.IV. 8

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK C, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK C memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK C memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK C memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siswa.
2. Guru BK C menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK C menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK C melakukan pendekatan tertentu untuk mengatasi konflik antar siswa.
3. Guru BK C menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK C melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK C maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik sebelum memberikan layanan bimbingan dan konseling.
4. Guru BK C memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.. Hal ini dilakukan oleh guru BK C sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Dan yang tidak sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK C cukup maksimal dalam melakukan layanan

dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik..

5. Guru BK C mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK C mengembangkan konsep diri positif pada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK C maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif kepada siswa.
6. Guru BK C sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK C sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK C maksimal sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
7. Guru BK C memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK C memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK C cukup maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa .

8. Guru BK C melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK C bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK C Maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
9. Guru BK C memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Yaitu dengan memberi keyakinan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33% dan yang tidak melakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66% . maka guru BK C dinyatakan tidak maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK C mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK C mengevaluasi layanan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Yang tidak di evaluasi sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK C cukup maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa.

**TABEL IV. 10**  
**Hasil Observasi Upaya Guru BK D dalam Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik	0	1	1	0	1	0
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	1	0	1	0
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	0	1	1	0	0	1
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	0	0	1	0	1
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	0	1	0	1
<b>JUMLAH</b>		7	3	8	2	7	3
<b>PERSENTASE</b>		70%	30%	80%	20%	70%	30%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru D



Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru D, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi pertama pada guru BK D, menunjukkan bahwa guru BK D melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK D tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK D dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Rabu, 21 Juli 2010 jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong Cukup Maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK D, menunjukkan bahwa guru BK D melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK D tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK D dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Jum'at, 23 Juli 2010 jam 8.50 – 9.30 WIB tergolong maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK D, menunjukkan bahwa guru BK D melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK D tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK D dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Rabu, 4 Agustus 2010 jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong cukup maksimal.

**TABEL: IV. 11**

Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK D Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru D				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100%
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100 %	-	-	3	100%
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	3	100 %	-	-	3	100%
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100 %	-	-	3	100%
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	33.33%	2	66.66%	3	100%
Jumlah		22	73.33%	8	26.66%	30	100%

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru D dari table.IV. 10

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK D, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK D memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK D memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK D memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siswa.
2. Guru BK D menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK D menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK D melakukan pendekatan maksimal untuk mengatasi konflik antar siswa.
3. Guru BK D menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK D melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK D maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik sebelum memberikan layanan bimbingan dan konseling.
4. Guru BK D memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik. Hal ini dilakukan oleh guru BK D sebanyak 3 kali dengan persentase 100%.Hal ini menunjukkan bahwa guru BK D Maksimal dalam melakukan

layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK D mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK D mengembangkan konsep diri positif pada siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %, dan tidak mengembangkan konsep diri positif pada siswa sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK D cukup maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif kepada siswa.
6. Guru BK D sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK D sebagai motivator terhadap siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK D maksimal sebagai motivator terhadap siswa .
7. Guru BK D memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK D memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %, dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK D cukup maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.

8. Guru BK D melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK D bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%. Dan yang tidak melakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK D Tidak Maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
9. Guru BK D memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Yaitu dengan memberi keyakinan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33% dan yang tidak melakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66% maka guru BK D dinyatakan Tidak Maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK D mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa yang mengalami konflik. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK D mengevaluasi layanan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 %. Yang tidak di evaluasi sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK D tidak maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa yang mengalami konflik.

**TABEL IV. 12**  
**HASIL OBSERVASI UPAYA GURU BK E DALAM MENGATASI KONFLIK**  
**ANTAR SISWA DI SMP N 21 PEKANBARU**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	0	1
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	1	0	1	0	0	1
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	0	1	1	0	1	0
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	0	0	1	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	0	1	0	1	0	1
<b>JUMLAH</b>		8	2	8	2	7	3
<b>PERSENTASE</b>		80%	20%	80%	20%	70%	30%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru E

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru E, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi pertama pada guru BK E, menunjukkan bahwa guru BK E melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK E tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK E dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Sabtu, 17 Juli 2010 jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK E, menunjukkan bahwa guru BK E melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK E tidak melakukan aspek-espek sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK E dalam memberikan upaya kepada siswa dalam mengatasi konflik pada hari Rabu, 28 Juli 2010 jam 8.10 – 8.50 WIB tergolong maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK E, menunjukkan bahwa guru BK E melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK E tidak melakukan aspek-espek sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK E dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Sabtu, 7 Agustus 2010 jam 10.30 – 11.10 WIB tergolong cukup maksimal.

**TABEL: IV. 13**  
**Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK E Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru E				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100%	-	-	3	100%
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100%
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100 %	-	-	3	100%
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	3	100 %	-	-	3	100%
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100 %	-	-	3	100%
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	2	66.66%	1	33.33%	3	100%
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	2	66.66%	1	33.33 %	3	100%
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	2	66.66%	1	33.33 %	3	100%
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	-	-	3	100%	3	100%
Jumlah		23	76.66%	7	23.33%	30	100%

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru E dari table.IV. 12



Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK E, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK E memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK E memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK E memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siwa dalam mengatasi konflik antar siswa.
2. Guru BK E menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali, bahwa guru BK E menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %.
3. Guru BK E menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK E melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK E maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik.
4. Guru BK E memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik. Hal ini dilakukan oleh guru BK E sebanyak 3 kali dengan persentase 100%.Hal ini menunjukkan bahwa guru BK E Maksimal dalam melakukan layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK E mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK E mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan tidak mengembangkan konsep diri positif sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK E cukup maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif kepada siswa.
6. Guru BK E sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK E sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK E maksimal sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
7. Guru BK E memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK E memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK E cukup maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik.

8. Guru BK E melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK E bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. Dan yang tidak melakukan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK E Cukup Maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
9. Guru BK E memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Yaitu dengan memberi keyakinan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66% dan yang tidak melakukan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%. Maka guru BK E dinyatakan cukup Maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK E mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK E tidak mengevaluasi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK E tidak maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.

**TABEL IV. 14**  
**Hasil Observasi Upaya Guru BK F dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP**  
**N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	0	1	0	1	0	1
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	0	1	1	0
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	0	1	1	0	1	0
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	0	1	0	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	1	0
<b>JUMLAH</b>		7	3	8	2	9	1
<b>PERSENTASE</b>		70%	30%	80%	20%	90%	10%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru F

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru E, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK F, menunjukkan bahwa guru BK F melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK F tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK F dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Senin , 19 Juli 2010 jam 13.15 – 14. 00 WIB tergolong cukup maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK F, menunjukkan bahwa guru BK F melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK F tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK F dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Rabu, 28 Juli 2010 Jam 15.30 – 16.10 WIB tergolong maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK F, menunjukkan bahwa guru BK F melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 9 kali dengan persentase 90% dan guru BK F tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 1 kali dengan persentase 10 %. Maka dengan ini, guru BK F dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Rabu, 4 Agustus 2010 Jam 15.30 – 16.10 WIB tergolong

**TABEL: IV. 15**  
**Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK F Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru F				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100 %
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100 %
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100 %	-	-	3	100 %
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	3	100 %	-	-	3	100 %
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	-	-	3	100 %	3	100 %
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100 %	-	-	3	100 %
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	1	33.33%	2	66.66%	3	100 %
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	2	66.66%	1	33.33 %	3	100 %
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	3	100 %	-	-	3	100 %
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	3	100 %	-	-	3	100 %
Jumlah		24	80.00%	6	20.00%	30	100 %

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru E dari table.IV.14

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK E, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK F memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK F memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK F memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siswa.
2. Guru BK F menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK F menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK F maksimal.
3. Guru BK F menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK F melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK F maksimal menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik sebelum memberikan layanan bimbingan dan konseling.
4. Guru BK F memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik. Hal ini dilakukan oleh guru BK F sebanyak 3 kali dengan persentase 100%.Hal ini menunjukkan bahwa guru BK F Maksimal dalam melakukan layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK F mengembangkan konsep diri positif pada siswa yang mengalami konflik. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK F mengembangkan konsep diri positif pada siswa yang mengalami konflik sebanyak 0 kali dengan persentase 0 %. dan tidak mengembangkan konsep diri positif pada siswa yang mengalami konflik sebanyak 3 kali dengan persentase 100 % Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK F tidak maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif kepada siswa yang mengalami konflik.
6. Guru BK F sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK F sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK F maksimal sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
7. Guru BK F memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK F memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK F tidak maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik.



8. Guru BK F melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK F bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. Dan yang tidak sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK F Cukup Maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.
9. Guru BK F memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali, dengan memberikan keyakinan sebanyak 3 kali dengan persentase 100%. Maka guru BK F dinyatakan Maksimal dalam melakukan upaya tersebut.
10. Guru BK F mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK F mengevaluasi layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK F maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa.

**TABEL IV. 16**  
 Hasil Observasi Upaya Guru BK G dalam Mengatasi Konflik antar Siswa  
 di SMP N 21 Pekanbaru.

No	Aspek-aspek yang di observasi	Observasi I		Observasi II		Observasi III	
		Ya	Tdk	Ya	Tdk	Ya	Tdk
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	1	0	1	0	1	0
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	1	0	1	0	1	0
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	1	0	1	0	1	0
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	0	1	0	1	0	1
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	1	0	1	0	1	0
7	Guru BK memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	0	1	1	0	0	1
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	0	0	1	0	1
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	1	0	0	1	1	0
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	1	0	1	0	0	1
<b>JUMLAH</b>		8	2	7	3	6	4
<b>PERSENTASE</b>		80%	20%	70%	30%	60%	40%

Sumber Data : Hasil Observasi Guru G

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru G, maka dapat diketahui bahwa :

1. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK G, menunjukkan bahwa guru BK G melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 8 kali dengan persentase 80% dan guru BK G tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 2 kali dengan persentase 20 %. Maka dengan ini, guru BK G dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Selasa , 20 Juli 2010 Jam 14.00 – 15.15 WIB tergolong maksimal.
2. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi kedua pada guru BK G, menunjukkan bahwa guru BK G melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 7 kali dengan persentase 70% dan guru BK G tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 3 kali dengan persentase 30 %. Maka dengan ini, guru BK G dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Senin, 26 Juli 2010 jam 14.00 – 15.15 WIB tergolong cukup maksimal.
3. Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil observasi ketiga pada guru BK G, menunjukkan bahwa guru BK G melakukan aspek –aspek tersebut sebanyak 6 kali dengan persentase 60% dan guru BK G tidak melakukan aspek-aspek tersebut sebanyak 4 kali dengan persentase 40 %. Maka dengan ini, guru BK G dalam memberikan upaya kepada siswa siswa dalam mengatasi konflik pada hari Selasa, 3 Agustus 2010 jam 14.00 – 15.15 WIB tergolong cukup maksimal.

**TABEL: IV. 17**  
**Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK G Mengatasi Konflik antar Siswa**  
**di SMP N 21 Pekanbaru**

No	Aspek-aspek yang di observasi	Guru G				Jumlah	Persentase
		Ya		Tidak			
		F	P	F	P		
1	Guru BK memberikan layanan-layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100 %
2	Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa	3	100 %	-	-	3	100 %
3	Guru BK menggali letak permasalahan yang menyebabkan terjadinya konflik	3	100 %	-	-	3	100 %
4	Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.	3	100 %	-	-	3	100 %
5	Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada diri siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.	-	-	3	100 %	3	100 %
6	Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik	3	100 %	-	-	3	100 %
7	Guru BK memberikan ide-ide atau insiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain.	1	33.33%	2	66.66%	3	100 %
8	Guru BK melakukan tindakan dan sikap yang dapat mendukung kelancaran layanan	1	33.33%	2	66.66%	3	100 %
9	Guru BK memberi keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya.	2	66.66%	1	33.33%	3	100 %
10	Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan BK yang sudah diberikan dalam mengatasi konflik antar siswa.	2	66.66%	1	33.33%	3	100 %
Jumlah		21	70.00%	9	30.00%	30	100 %

Sumber Data : Rekapitulasi hasil observasi guru E dari table.IV. 28 – IV. 30

Berdasarkan tabel rekapitulasi hasil observasi dengan guru BK E, maka dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK G memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK G memberikan layanan kepada siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK G maksimal dalam memberikn layanan bimbingan dan konseling kepada siswa.
2. Guru BK G menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 3 kali bahwa guru BK G menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK G maksimal.
3. Guru BK G menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliahat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK F melakukannya sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK G maksimal menggali letak permasalahan siswa.
4. Guru BK G memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik. Hal ini dilakukan oleh guru BK G sebanyak 3 kali dengan persentase 100%.Hal ini menunjukkan bahwa guru BK G Maksimal

dalam melakukan layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK G mengembangkan konsep diri positif pada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 3 kali menunjukkan bahwa guru BK G tidak mengembangkan konsep diri positif pada siswa (tidak maksimal).
6. Guru BK G sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK G sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa sebanyak 3 kali dengan persentase 100 %. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK G maksimal sebagai motivator terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
7. Guru BK G memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali bahwa guru BK G memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33 % dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK G tidak maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa.
8. Guru BK G melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 3 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK G bertindak dan

bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%. Dan yang tidak melakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK G Tidak Maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling.

9. Guru BK G memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 3 kali. Dalam hal ini guru BK G menunjukkan cukup maksimal, hal ini ditandai sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. dan yang tidak memberikan sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%.
10. Guru BK G mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK G mengevaluasi layanan sebanyak 2 kali dengan persentase 66.66%. dan yang tidak di evaluasi sebanyak 1 kali dengan persentase 33.33%.. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK G cukup maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa.

TABEL IV. 18

**REKAPITULASI HASIL OBSERVASI UPAYA GURU BK MENGATASI  
KONFLIK ANTAR SISWA DI SMP N 21 PEKANBARU.**

No	Indikator aspek observasi	Guru A		Guru B		Guru C		Guru D		Guru E		Guru F		Guru G		Jumlah			
		Y	T	Y	T	Y	T	Y	T	Y	T	Y	T	Y	T	Ya		Tidak	
																F	P	F	P
1	1	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	21	100%	-	-
2	2	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	21	100%	-	-
3	3	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	21	100%	-	-
4	4	3	-	2	1	2	1	3	-	3	-	3	-	3	-	19	90.47%	2	9.52%
5	5	-	3	2	1	3	-	2	1	2	1	-	3	-	3	9	42.85%	12	57.14%
6	6	3	-	2	1	3	-	3	-	3	-	3	-	3	-	20	95.23%	1	4.76%
7	7	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	11	52.38%	10	47.61%
8	8	3	-	1	2	3	-	1	2	2	1	2	1	1	2	13	61.90%	8	38.09%
9	9	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	-	2	1	13	61.90%	8	38.09%
10	10	3	-	2	1	2	1	1	2	-	3	3	-	2	1	13	61.90%	8	38.09%
Jumlah		24	6	22	8	25	5	22	8	23	7	24	6	21	9	161	76.66%	49	23.33%

Sumber Data : data olahan dari hasil observasi guru BK SMP N 21 Pekanbaru



Berdasarkan Tabel IV.2 – 21 dapat diketahui bahwa :

1. Guru BK memberikan layanan –layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 21 kali bahwa guru BK memberikan layanan kepada siswa sebanyak 21 kali dengan persentase 100 %. Maka dengan demikian guru BK memberikaln layanan bimbingan dan konseling kepada siwa dalam mengatasi konflik antar siswa.
2. Guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa, hal ini dapat dilihat dari hasil obsrvasi sebanyak 21 kali bahwa guru BK menggunakan pendekatan tertentu dalam memberikan layanan sebanyak 21 kali dengan persentase 100 %. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling terhadap siswa, guru BK melakukan pendekatan tertentu untuk mengatasi konflik antar siswa.
3. Guru BK menggali letak permasalahan dalam diri siswa sebelum melanjutkan pemeberian layanan kepada siswa, hal ini dapat diliहत dari hasil observasi selama 21 kali bahwa guru BK melakukannya sebanyak 21 kali dengan persentase 100 %. Dalam hal ini guru BK maksimal menggali letak permasalahan siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.
4. Guru BK memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik. Ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan, hal ini dilakukan oleh guru BK sebanyak 19 kali dengan persentase 90.47% dan yang tidak dilakukan sebanyak 2 kali dengan persentase 9.52%. Hal ini

menunjukkan bahwa guru BK maksimal dalam melakukan layanan dengan cara memahami keluhan atau keresahan siswa yang mengalami konflik.

5. Guru BK mengembangkan konsep diri positif pada siswa yang mengalami konflik. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan sebanyak 21 kali menunjukkan bahwa guru BK melakukannya sebanyak 9 kali dengan persentase 42.85% dan tidak melakukan sebanyak 12 kali dengan persentase 57.14%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK kurang maksimal dalam mengembangkan konsep diri positif siswa yang mengalami konflik.
6. Guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam menghindari konflik, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang penulis lakukan. Hal ini guru BK sebagai motivator terhadap siswa dalam menghindari konflik sebanyak 20 kali dengan persentase 95.23% dan tidak 1 kali dengan persentase 4.76%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK maksimal sebagai motivator terhadap siswa dalam menghindari konflik.
7. Guru BK memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa terhadap bahaya konflik bagi diri sendiri dan orang lain. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 21 kali bahwa guru BK memberikan ide-ide atau inisiatif terhadap siswa sebanyak 11 kali dengan persentase 52.38% dan tidak memberikan ide-ide sebanyak 10 kali dengan persentase 47.61%. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa guru BK kurang maksimal memberikan ide-ide atau inisiatif dalam mengembangkan pemahaman siswa.

8. Guru BK melakukan tindakan dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pemberian layanan, hal ini dapat dilihat dari hasil observasi selama 21 kali. Adapun hasilnya adalah guru BK bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran layanan sebanyak 13 kali dengan persentase 61.90% dan yang tidak sebanyak 8 kali dengan persentase 38.09%. hal ini menunjukkan bahwa guru BK cukup maksimal dalam bertindak dan bersikap yang dapat mendukung kelancaran pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang diberikan.
9. Guru BK memberikan keyakinan pada diri siswa bahwa siswa tersebut bisa melakukan yang terbaik untuk dirinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi sebanyak 21 kali. Dalam hal ini guru BK menunjukkan cukup mampu, hal ini ditandai sebanyak 13 kali dengan persentase 61.90% dan yang tidak melakukan sebanyak 8 kali dengan persentase 38.09% maka guru BK dinyatakan cukup maksimal.
10. Guru BK mengevaluasi dan menindak lanjuti layanan bimbingan dan konseling yang sudah diberikan kepada siswa dalam mengatasi konflik antar siswa. Hasil observasi yang penulis dapatkan adalah guru BK mengevaluasi layanan sebanyak 13 kali dengan persentase 61.90% dan tidak mengevaluasi sebanyak 8 kali dengan persentase 38.09%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa guru BK cukup maksimal dalam mengevaluasi layanan yang sudah diberikan kepada siswa.

4. Penyajian data tentang faktor yang mendukung dan menghambat upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMP Negeri 21 Pekanbaru

Untuk mengumpulkan data hasil wawancara, penulis melakukan dengan tujuh responden. Dan pendukung hasil data observasi faktor yang mendukung dan menghambat upaya guru pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa di SMP Negeri 21 Pekanbaru. Di sini penulis akan mengemukakan hasil wawancara secara naratif, untuk lebih jelasnya lihat pada lampiran:

Hasil wawancara dari ketujuh guru pembimbing dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Faktor-faktor penghambat adalah :

1) Siswa yang sulit terbuka

Ketidak terbukanya siswa membuat penghambat bagi guru pembimbing dalam mengatasi konflik antar siswa disebabkan guru pembimbing sulit mengetahui masalah yang terjadi pada siswa tersebut sehingga sulit untuk menmbantunya.

2) Fasilitas yang kurang memadai

Fasilitas merupakan sarana yang dapat memudahkan dalam memberikan layanan BK, jika fasilitasnya kurang memadai maka layanan akan sulit untuk terlaksana.

3) Waktu yang terbatas

Waktu yang diberikan oleh sekolah juga dapat mempengaruhi pelaksanaan layanan BK, jika waktu yang diberikan hanya sedikit maka akan terkendala pelaksanaan layanannya.

4) Orang tua siswa yang tidak bisa bekerja sama

Orang tua merupakan guru di lingkungan masyarakat, yang selalu membimbing anaknya. Untuk membantu siswa dalam mengatasi masalahnya, perlu adanya kerja sama antara guru pembimbing atau pihak sekolah dengan orang tua. Jika tidak ada kerja sama dengan orang tua maka guru pembimbing akan kesulitan membantu siswa tersebut.

b. Faktor-faktor pendukung adalah seluruh staf sekolah seperti :

- 1) Kepala Sekolah
- 2) Wakil Kepala Sekolah
- 3) Guru Bidang Studi
- 4) Tata Usaha

Hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah dan tata usaha SMP N 21 Pekanbaru.

- 1) Hasil wawancara apakah guru BK memiliki visi dan misi dalam menjadi guru BK dan dalam melaksanakan layanan tersebut yaitu :  
ya, guru BK tersebut memiliki visi dan misi dalam melakukan

layanan-layanan BK kepada siswa.<sup>1</sup> Hal yang senada juga disebutkan oleh tata usaha sekolah tersebut.<sup>2</sup>

2) Adapun hasil wawancara dengan wakil kepala sekolah dan tata usaha tentang apakah guru BK membrikan layanan BK terhadap siswa dalam mengatasi konflik tersebut adalah: ya, guru BK memang memberikan layanan terhadap siswa dalam mengatasi konflik antar siswa.<sup>3</sup>

3) Hasil wawancara tentang upaya yang diberikan oleh guru BK berhasil dalam mengatasi konflik antar siswa tersebut adalah, kadang-kadang berhasil, tetapi kadang-kadang juga tidak ada perobahan sama siswa tersebut.<sup>4</sup> Secara keseluruhan siswa yang sudah diberikan layanan mendapat perobahan dan akan menjadi lebih baik.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Deni Afri, S.Pd. Wakil Kepala Sekolah “*Wawancara di ruang tamu sekolah*” Tanggal 3 Agustus 2010.

<sup>2</sup> Rusdialis. Tata Usaha “*Wawancara di ruang TU*” Tanggal 4 Agustus 2010

<sup>3</sup> Deni Afri, S.Pd, Wakil Kepala Sekolah “*Wawancara di ruang tamu sekolah*” Tanggal 4 Agustus 2010.

<sup>4</sup> Deni Afri, S.Pd. Wakil Kepala Sekolah “*Wawancara di ruang tamu sekolah*” Tanggal 3 Agustus 2010.

<sup>5</sup> Rusdialis. Tata Usaha “*Wawancara di ruang TU*” Tanggal 4 Agustus 2010

### C. Analisis Data.

Dalam hal ini penulis akan menguraikan lebih lanjut tentang data yang diperoleh dilapangan diantaranya :

1. Untuk mengetahui bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru.

Menurut prayitno bentuk konflik yang sering terjadi pada remaja sekolah adalah :

- a. Pengakuan atas kepemilikan sesuatu yang bukan haknya
  - b. Perkelahian/ tawuran
  - c. Persaingan merebutkan sesuatu
  - d. Tersinggung, dendam, sakit hati
  - e. Tuntutan atas hak seperti tidak membayar hutang.<sup>6</sup>
2. Untuk mengetahui faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru.

Menurut Anoraga suatu konflik dapat terjadi karena:

- a. Perbedaan pendapat
- b. Salah Paham
- c. Ada pihak yang dirugikan
- d. Perasaan sensitive.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Prayitno, *Op Cit.* h. 5

<sup>7</sup> Saputro, *Op Cit.* h. 85

3. Untuk mengetahui upaya guru pembimbing SMP N 21 Pekanbaru mengatasi konflik antar siswa.

Menurut Dewa Ketut Sukardi upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa adalah sebagai berikut:

- a. Kerjasama dengan pihak dalam sekolah.
  - 1) Seluruh tenaga pengajar dan tenaga kependidikan lainnya di sekolah.
  - 2) Guru seluruh tenaga administrasi di sekolah.
  - 3) Osis dan organisasi yang lainnya.
- b. Kerjasama dengan pihak di luar sekolah.
  - 1) Orang tua siswa
  - 2) Organisasi profesi ABKIN (Asosiasi Bimbimngan dan Konseling Indonesia).
  - 3) Lembaga/organisasi kemasyarakatan.
  - 4) Tokoh masyarakat.<sup>8</sup>

4. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat upaya guru pembimbing mengatasi konflik antar siswa di SMPN 21 Pekanbaru.

Menurut ketujuh guru pembimbing dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor penghambat adalah :
  - 1) Siswa yang sulit terbuka
  - 2) Fasilitas yang kurang memadai
  - 3) Waktu yang terbatas
  - 4) Orang tua siswa yang tidak bisa bekerja sama
- b. Faktor-faktor pendukung adalah seluruh staf sekolah seperti :
  - 1) Kepala Sekolah
  - 2) Wakil Kepala Sekolah

---

<sup>8</sup> Dewa Ketut Sukardi, *Op Cit* h. 64



3) Guru Bidang Studi

4) Tata Usaha

Data yang penulis peroleh di atas akan dianalisa sehingga dapat dilihat jelas hasil penelitian yang telah dilakukan.

Dalam menganalisis data, yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif presentase. Ini berarti, disamping penulis menggambarkan dengan cara apa adanya dan menginterpretasikan frekuensi alternatif jawaban pada observasi.

Hal ini dilakukan dengan cara :

- 1) Dijumlahkan dan dibandingkan dengan jumlah yang diharapkan memperoleh persentase.
- 2) Persentase yang diperoleh ditafsirkan dengan bentuk kualitatif ketentuan sebagai berikut :
  - a) Maksimal, apabila terletak pada rentang 76% - 100%
  - b) Kurang maksimal, apabila terletak pada rentang 50% - 75%
  - c) Tidak maksimal, apabila terletak pada rentang 0% - 49 %

Berdasarkan ketentuan di atas maka untuk mengolah data, digunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Total nilai

Berdasarkan rekapitulasi pada table IV. 18 dapat diketahui dari 10 item dan di observasi sebanyak 21 kali, maka yang menjawab ya sebanyak 161, sedangkan yang menjawab tidak sebanyak 49 dan jumlah keseluruhan 210 item.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka dapatlah penulis menganalisis data observasi yang telah disajikan pada tabel IV.18 dengan ketentuan sebagai berikut:

**1. Pada aspek pengamatan “Ya” :**

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

$$= \frac{161}{210} \times 100$$

$$P = 76.66 \%$$

**2. Pada aspek pengamatan “Tidak” :**

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$

$$= \frac{49}{210} \times 100$$

$$P = 23.33 \%$$

Jadi dilihat dari ukuran di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan guru BK dalam berupaya mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru dikategorikan “Maksimal”, karena hasil akhir dari jawaban “ya” hanya 161 atau 76.66 % terletak pada rentang 76 – 100 %.

Adapun dengan factor yang menghambat dan mendukung upaya guru BK dalam mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru, maka penulis menguatkan dengan wawancara terhadap guru BK SMP N 21 Pekanbaru. Sebagai hasilnya :

#### 1. Siswa

Ketika penulis menanyakan tentang bagaiman dengan siswa pada saat memeberikan layanan. Jawaban yang penulis dapatkan adalah siswa SMP N 21 Pekanbaru merupakan siswa yang masih tergolong tertutup atau tidak berani berbicara pada guru BK dalam menyampaikan permasalahannya.

#### 2. Fasilitas dan waktu di sekolah.

Pada kesempatan yang sama penulis menanyakan kepada guru BK tentang fasilitas dan waktu yang diberikan pada pelaksanaan BK di sekolah. Jawaban yang diberikan oleh guru BK yaitu fasilitas yang ada di sekolah ini masih kurang lengkap. Dan waktu yang diberikan oleh sekolah pada guru untuk melaksanakan layanan cukup baik dan dapat maksimal.

#### 3. Orang tua murid.

Pada saat penulis menanyakan kepada guru BK tetang orang tua murid dalam palaksanaan layanan BK. Maka jawaban yang dibeikan oleh guru BK tersebut adalah, kebanyakan orang tua siswa kurang bisa bekerja sama dengan pihak sekolah. Sebagian orang tua kurang merespon dan menanggapi permasalahan yang dialami oleh anaknya.

#### 4. Pihak sekolah

Saat penulis menanyakan kepada guru BK tentang tanggapan pihak sekolah seperti kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru bidang studi dan staf-staf yang lain, maka guru BK memberikan jawaban yaitu seluruh staf sekolah selalu memberikan dukungan dan kerja sama dalam memberikan upaya kepada siswa tersebut, misalnya guru bidang studi yang selalu memberikan informasi kepada guru BK jika ada siswa yang berkembang dan penurunan pada keseharian siswa di sekolah dan kepala sekolah dan wakil kepala sekolah selalu memberikan motivasi dan dukungan pada setiap upaya yang diberikan oleh guru BK.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Bentuk konflik antar siswa yang terjadi di SMP N 21 Pekanbaru diantaranya :
  - a. Pengakuan atas kepemilikan sesuatu yang bukan haknya
  - b. Perkelahian/ tawuran
  - c. Persaingan merebutkan sesuatu
  - d. Tersinggung, dendam, sakit hati
2. Faktor- faktor yang menyebabkan terjadinya konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru diantaranya :
  - a. Perbedaan individu, yang meliputi perbedaan pendirian dan perasaan.
  - b. Perbedaan latar belakang [kebudayaan](#) sehingga membentuk pribadi-pribadi yang berbeda.
  - c. Perbedaan kepentingan antara individu atau kelompok.
  - d. Komunikasi yang salah
3. Upaya guru BK mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru adalah :
  - a. Melakukan pendekatan-pendekatan tertentu terhadap siswa yang mengalami konflik.

- b. Menggali letak permasalahan siswa yang mengalami konflik.
- c. Memahami dan merasakan akan keresahan dan keluhan siswa yang mengalami konflik.
- d. Memberikan pemahaman kepada siswa tentang cara memberikan penghargaan terhadap diri sendiri dan guru BK juga bisa memberikan penghargaan yang jujur kepada siswa yang berprestasi dan berpotensi yang baik.
- e. Mengembangkan pandangan positif terhadap diri dan lingkungannya.
- f. Memberikan motivasi dan dorongan terhadap siswa dalam menghindari konflik.
- g. Mengembangkan pemahaman dan pandangan siswa dengan melalui pemberian ide-ide atau inisiatif oleh guru BK.
- h. Mengevaluasi siswa yang sudah diberikan layanan
- i. menindak lanjuti hasil layanan yang sudah dievaluasi.

Dan upaya yang telah dilakukan oleh guru BK di SMP N 21 Pekanbaru dapat dikategorikan maksimal karena dalam penjumlahan dan dipersentasekan terletak pada rentang 76%-100% tepatnya pada 76.66%.

- 4. Faktor-faktor pendukung dan penghambat upaya guru BK mengatasi konflik antar siswa di SMP N 21 Pekanbaru adalah:
  - a. Faktor-faktor penghambat adalah :
    - 1) Siswa yang sulit terbuka
    - 2) Fasilitas yang kurang memadai

- 3) Waktu yang terbatas
- 4) Orang tua siswa yang tidak bisa bekerja sama
- b. Faktor pendukung adalah adanya kerjasama yang baik dari kepala sekolah, guru matapelajaran dan setaf tata usaha.

## **B. Saran**

Setelah diketahui hasil penelitian yang penulis lakukan upaya kepala sekolah menempatkan guru sesuai dengan bidang keahliannya di SMP N 20 Pekanbaru yang dikatagorikan maksimal oleh sebab itu peneliti ingin mengemukakan beberapa saran:

### **1. Kepada Kepala Sekolah**

- a. Kepala sekolah sebagai pemimpin sekolah yang ada di SMP N sangat diperlukan manajemen dalam hal menempatkan guru sesuai dengan keahliannya supaya lebih meningkatkan mutu pengajarnya, dengan cara:
  - 1) Memperhatikan latar belakang pendidikan terakhir guru yang akan mengajar.
  - 2) Mengadakan penyeleksian terhadap guru yang akan mengajar.
  - 3) Membantu guru yang kesulitan dalam pembelajaran.
  - 4) Memotivasi guru-guru yang akan melaksanakan pembelajaran.
- b. Kepada Kepala Sekolah supaya mempunyai jiwa kepemimpinan dan keterampilan memimpin yang bijaksana, karena Bapak menjadi figur yang utama di sekolah ini

## 2. Kepada Para Tenaga Pengajar

- a. Laksanakan tugas yang telah diamanahkan kepada Bapak dan Ibu dengan sebaik-baiknya, jangan pernah lelah mendidik anak bangsa nantannya.
- b. Penulis mengharapkan pada tenaga pengajar agar bisa memberikan contoh tauladan yang baik kepda seluruh siswa yang jadi harapan Negara ini.

## 3. Kepada Guru Pembimbing

Bagi Guru Pembimbing, agar dapat memberikan layanan BK sesuai dengan kebutuhan siswa, selalu mensosialisasikan kegiatan bimbingan konseling di sekolah dan melaksanakan layanan BK secara efektif untuk meningkatkan kemandirian, serta adanya kerjasama yang baik antara guru mata pelajaran, wali kelas dan juga siswa untuk dapat membantu siswa dalam menjalani perkembangan dan pertumbuhannya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, ed. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Afnil Guza. *SISDIKNAS 2003 (UU RI No. 20 tahun 2003)*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006
- Andi Mappiare. *Kamus Istilah Konseling dan Terapi*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006
- Artikel dari Kementerian Sosial RI. *Konflik*, <http://www.depsos.go.id>, 19 Juni 2007
- E.A. Munro, Dkk, *Penyuluhan (Counseling) Suatu Pendekatan Berdasarkan Keterampilan*. Jakarta : Ghalia Indonesia, 1983
- Dewa Ketut Sukardi, *Penggantar Pelaksanaan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002
- Hurlock. E. B. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta : Erlangga, 1991
- Jhon. W. Santrock, *Adolescencen Perkembangan Remaja*, Jakarta: Erlangga, 2003
- Peter Salim dan Yenni Salim “*Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*”. Jakarta: Balai Pustaka, 2002
- Prayitno, *Layanan informasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling , Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, 2004
- , *Layanan mediasi*, Jurusan Bimbingan dan Konseling , Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, 2004
- Prayitno dan Erman Amti, *Dasar- dasar bimbingan dan konseling*. Jakarta : Rineka Cipta, 2001
- Robby I. Chandra. *Konflik dalam hidup sehari- hari*. Yogyakarta: Kanisius, 1992
- Shelley,E, Taylor, Lettia Anne Peplau, David O, Sears, *Psikologi Sosial*. Jakarta :kencana, 2009
- Sugeng Hariadi, dkk. *Perkembangan Peserta Didik*. Semarang : IKIP Semarang Pers, 1999

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Pneeelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*, Jakarta :  
Rineka Cipta . 1998

Thantawy, Manajemen Bimbingan dan Konseling. Jakarta: PT Pamator Pressindo,  
1995

Zakiyah Daradjat. Kepribadian Guru. Jakarta : Bulan Bintang, 1982

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keadaan Tenaga Edukatif Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru .....	29
Tabel 2	Daftar Nama Pegawai Tenaga Administrasi Sekolah Menengah Pertama Negeri 21 Pekanbaru.....	30
Tabel 3	Keadaan Siswa SMP Negeri 21 Pekanbaru Tahun 2009 / 2010 .....	31
Tabel 4	Hasil Observasi Upaya Guru BK A dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	39
Tabel 5	Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK A dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	41
Tabel 6	Hasil Observasi Upaya Guru BK B dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	45
Tabel 7	Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK B dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	47
Tabel 8	Hasil Observasi Upaya Guru BK C dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	51
Tabel 9	Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK C dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	53
Tabel 10	Hasil Observasi Upaya Guru BK D dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	57
Tabel 11	Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK D dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	59
Tabel 12	Hasil Observasi Upaya Guru BK E dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	63
Tabel 13	Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK E dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	65
Tabel 14	Hasil Observasi Upaya Guru BK F dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	69

Tabel 15 Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK F dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	71
Tabel 16 Hasil Observasi Upaya Guru BK G dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru .....	75
Tabel 17 Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK G dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	77
Tabel 18 Rekapitulasi Hasil Observasi Upaya Guru BK dalam Mengatasi Konflik antar Siswa di SMP N 21 Pekanbaru.....	81

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1	Struktur Organisasi Pelayanan BK di Sekolah SMP Negeri 21	
	Pekanbaru Tahun 2009/2010 .....	35